

体 育 施 設

(様式1) 評価シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野総合体育館・武蔵野市立武蔵野陸上競技場・武蔵野市立武蔵野軟式野球場・武蔵野市立武蔵野庭球場・武蔵野市立緑町スポーツ広場			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 ほか			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長 竹内 道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日			
指定管理業務の内容	武蔵野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	681,080,439円 ※体育施設全体	決算	円

2 評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A市民の満足の向上	39.2/44	39.2/44	<ul style="list-style-type: none"> * 競技スポーツ、レクリエーションスポーツ、野外スポーツの活動拠点として施設の管理運営を行い、市立体育施設の設置目的を達成している * 文化事業団と合併後初の事業団中期計画を策定し、第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び事業団中期計画に基づいた事業計画に則り、多様な層を対象とした事業へ取り組むとともに、市民がスポーツに親しむ機会を創出している。 * 武蔵野市スポーツ協会及びその加盟団体と連携し、各種市民スポーツ大会や市民スポーツ祭などで、地域との協働、また地域住民への運動機会の提供を果たしている。 * 武蔵野市を拠点としている横河武蔵野フットボールクラブに、主催事業の指導を委託し、地域活性化に取り組んでいる。 * 武蔵野商工会議所を通じて、新たな協賛企業と関係を構築し、新しい事業展開に繋げることができた。 * 武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や武蔵野市スポーツ推進委員、近隣の各大学学生ボ 	<ul style="list-style-type: none"> * 市民にとっての各種スポーツの活動拠点として、施設の管理運営を行っている。 * 案内、接遇、熱中症対策などの業務マニュアルの改訂や利用者対応に関する研修を行うなど、利用者満足の向上のために様々な取り組みを実施している。 * 職員の意識改革や能力向上を図るために「事業団人材確保・育成方針」を策定した。 * 利用者アンケートでは総合満足度において8割近い評価を得ている。事業団の合併による混乱もなく、継続して市民がスポーツに楽しむ機会を創出している。 * 一方で、陸上競技場と庭球場の満足度は昨年度比低下しており、要因把握と改善が必要となる。 * 要望の多かった、スポーツ教室に特化した年間

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>ランティア等と協働してスポーツイベントの運営を行い、スポーツの推進に取り組んでいる。</p> <p>* スポーツ教室に特化した年間スケジュールを掲載したチラシを館内に配架し、ニーズに合わせたわかりやすい情報発信に努めている。</p> <p>* アンケート項目A「職員の対応」では各施設において高い評価を得ている。案内、接遇、熱中症対策など現状に合わせた業務マニュアルの改訂、利用者対応に関する研修等を定期的に行うことでサービス水準の向上と統一に努めている。</p> <p>* 職員の意識改革や能力向上を図るため、「事業団人材確保・育成方針」を策定。今後は新たなニーズや課題に迅速かつ的確に対応できる高いホスピタリティを持った人材の育成に取り組んでいく。</p> <p>* 中期計画の中で課題となっている子育て世代向けのプログラムの充実を図り、【出張産後ヨガ】の実施、平日昼間に実施していた【親子体操】を土曜日に変更するとともに、5・6歳のクラスを新設して2クラスを実施した。また、これに伴い平日のみ利用可能だった【一時保育】を土曜日にも利用できるようにサービスを拡充した結果、親子向けスポーツ教室の定員充足率は令和5年度から11.2ポイント上昇した。</p> <p>* 教室・イベント参加者を対象とした独自アンケートの満足度は、平均92.7%と高い評価を得ることができた。なお、全事業の延べ参加者数は39,824名で、前年度より800名以上増加した。</p>	<p>スケジュールを公表したほか、デジタルサイネージの活用など、伝わる広報に努める工夫が多くみられた。</p> <p>* 施設利用者の声を拾い上げ、柔軟な事業計画の策定が見られた。特に親子体操の曜日変更やそれに伴う土曜日の一時保育実施など、課題とされている子育て世代へ向けた効果的な取り組みが見られた。</p> <p>* 施設利用者の要望や意見を取り入れ、積極的に満足度の向上を図っている。幼児用補助便座の導入や扇風機の増設などを行った。</p> <p>* 事業計画に基づき、各種イベントを実施した。中でも障害者や親子・幼児向け等、自発的に運動をすることが困難な対象に向けた事業を多く実施した(障害者のためのスポーツ広場等33回、親子・幼児向けスポーツ教室71回等)。</p>
B安全への取組み	8.8/12	8.8/12	<p>* 月次で各施設・設備の総合点検を実施、事故を未然に防ぐための体制を整備している。</p> <p>* 猛暑日の増加に伴い熱中症対策として、WGBT(暑さ指数)による熱中症の注意喚起をホームページや利用施設の掲示により行い周</p>	<p>* 利用者の怪我への救急対応頻度が高いことを前提とし、適切に対応すべく全職員が上級救命講習を受講している。</p> <p>* 消防法に定められた自衛消防訓練の他、令和6</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>知に努めている。雷や強風等の荒天時には、屋外施設利用者に対し一時的避難を誘導するなど安全にスポーツ活動ができる環境を提供している。</p> <p>* 体育施設のため、運動時の怪我による救急対応の頻度が高いが、全職員が上級救命技能講習を修了しており、対応へ万全を期している。また、警備業務を専門会社へ委託し、24 時間の警備体制を敷いており、警備立哨の配置及び防犯カメラ、センサー等の設置により、施設内の状況を管理、監視することで事件・事故の発生を未然に防ぐよう努めている。</p> <p>* 警備状況は委託先との定例会並びに管理日誌による情報共有に加え、異常のあった際は適宜報告、連携して対応する体制を整備している。</p>	<p>年度は落雷による火災を想定した屋外施設利用者を避難対象者とした訓練を行うなど、災害や非常事態への対応に備えている。</p> <p>* 施設を適切に管理し、利用者の事故を未然に防ぐよう努めている。</p> <p>* 市との定例会並びに管理日誌により管理情報を共有しており、異常のあった際にも市と連携して適切に対応できる体制を整備している。</p>
C 適正な運営	28.0 ／36	28.0 ／36	<p>* 基本協定書、並びに事業計画に基づき、施設管理と事業運営を行っている。</p> <p>* 業務の実施状況は定例の係長以上の職員による進行管理会議にて進捗を共有、把握し、事業計画の進捗状況を管理している。</p> <p>* 市主管課とは定期的な連絡会議を実施するとともに、必要に応じて市関連部署と連携することで情報共有を行っている。</p> <p>* 武蔵野市の武蔵野総合体育館大規模改修保全整備基本計画に則り、定例会にて提案を行うなど、適切な業務履行を果たした。</p> <p>* 個人情報保護及び特定個人情報に関する規程を定め、懲戒処分の指針改正をおこなった。</p> <p>* ワンデーレッスンのアンケートは Google フォームで行い、用紙の削減に努めた。他にも主催事業では、一部手続きを WEB 上で取り行うよう事務フローを見直し、支出を減じる施策の推進を図っている。</p>	<p>* 大会予約のキャンセルなど、施設の利用情報を WEB や館内掲示板にて展開するほか、空き枠を個人開放するなどして高い稼働率を保っている。</p> <p>* 個人情報保護及び特定個人情報に関する規定を定め、懲戒処分の指針改正を行った。</p> <p>* 利用者宛ての文書のほかに、ワンデーレッスンのアンケートもオンライン化することで、ペーパーレス化を推進し、支出を減じる施策の推進を図っている。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	6.4/8	6.4/8	<ul style="list-style-type: none"> * 建物、設備について、法令に基づいた保守・保全点検の仕様を定め、製造元等へ委託し実施しているほか、外部委託による保守・保全に含まれない範囲は職員による自主点検を実施、機能性と安全性を保つよう管理を行った。 * 施設の点検結果は報告書形式で管理しており、不具合を検出した際は即応し、必要に応じて修繕を行っている。 * 固定資産ないしは消耗什器備品として規定される物品は台帳を設け、管理番号を振り分け記録および整理を行っているほか、年次で台帳と現物の照合をおこない管理している。 * 清掃業務は各スポーツ施設の特性に基づいた仕様を定め、外部事業者へ委託している。メインアリーナ等の競技スペースは床面の状態が利用者の安全に大いに影響するため、開館前に日常清掃を実施、また休館日に特別清掃を適宜行い、安全・快適に施設を利用できる環境を整備している。 	<ul style="list-style-type: none"> * 外部委託による保守・保全に含まれない範囲は職員による自主点検を実施、機能性と安全性を保つ体制を整備している。 * 点検結果は報告書形式で管理しており、不具合を検出した際は即応し、必要に応じて修繕を行っている。また、必要に応じて主管課と連携している。 * 清掃業務は各スポーツ施設の特性に基づいた仕様を定め、外部企業へ委託している。
全体	82.4 /100	82.4 /100	<ul style="list-style-type: none"> * 年間2回、消防法に定められた自衛消防訓練を実施している。今年度は落雷による火災を想定し、屋外施設の利用者を対象とした訓練を行い、緊急時の対応力の強化を図っている。 * 主催事業のワンデーレッスンにおいて、申込期間と当落発表を開催日より近づけ、当選後に都合が変わりキャンセルとなる機会を減じたほか、教室参加者のニーズをアンケートから分析し、教室開催の曜日を見直し平日から土曜日への変更や、出張教室を開催するなどの取組みを行った。 * キャッシュレス決済機能付き券売機を導入し、現金を持たない利用者でもスムーズに施設を利用できるよう利便性の向上に努めた。 * 年間を通じて使用が見込まれる消耗品について、法人のスケールメ 	<ul style="list-style-type: none"> * キャッシュレス決済を導入し、認知度は総合体育館及び陸上競技場で8割近くに至っている。 * 施設利用者のニーズを把握し、かつ実現するよう努めている。開催日を平日から土曜日に変更したケースや幼児用便座の導入や扇風機の増設等、直接的に利用者満足の向上に資する活動が認められる。 * 令和5年度に引き続き、申請や事業申込手続きの電子化や、契約事務手続きの体制の見直し等、利用者の利便性の向上だけでなく、事務の効率化や体制の強化を図っている。

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
			リットを活かし法人一括発注にすることで単価契約を結び、消耗品支出を削減している。	

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <p>*視点A「市民の満足度の向上」においては、総合満足度では、庭球場を除く体育4施設で「高い満足を得ている」と評価された。</p> <p>ご意見箱やホームページで利用者から募ったご意見・要望について、適宜対応しており、誰でもトイレに幼児用補助便座の設置をおこなうなどの実績がある。</p> <p>市民スポーツ大会、市民スポーツ祭では武蔵野市スポーツ協会及び加盟団体と連携し、各種大会を当施設で実施することで地域との協働及び、地域住民の運動機会の提供に寄与している。武蔵野市を拠点とする横河武蔵野フットボールクラブへ主催事業の指導を委託し、相互に協力的な関係を築いている。イベントにおいては、新たな協賛企業に、主催事業への協力を得るなど、地域に関わる企業と関係を構築することができた。</p> <p>職員対応では、業務マニュアルを現状に合わせ適宜改訂をおこない、提供するサービス水準及び安全性の向上を図っている。またこれからも事業団が武蔵野市民の豊かな市民生活の形成に寄与するための人材を確保・育成するため策定した「事業団人材育成・基本方針」に則り、具体的な取り組みを実行していく。</p> <p>芸術文化、スポーツ、生涯学習の主催事業情報を集約した情報紙「Musashino Do!」を時節に合わせ発行し、武蔵野市内全戸へ配布するほか、要望の多かったスポーツ教室に特化した年間スケジュールを掲載したチラシを館内に配架し、ニーズに合わせたわかりやすい情報発信に努めている。この他、YouTubeで配信しているスポーツ教室やイベントの紹介動画を、募集時期に合わせて館内に設置したデジタルサイネージで放映し、各プログラムのイメージを視覚的に紹介している。</p> <p>*視点B「安全への取り組み」では、年2回の自衛消防訓練を実施しているほか、全職員が上級救命講習を受講し、怪我や熱中症などが発生した際は適切な処置を行い、救急隊員に引き継いでいる。情報管理については、システム化が著しい情勢を踏まえ、情報セキュリティ研修を実施し、利用者や教室参加者の個人情報保護を徹底した。幼児向け、小学生向け教室では担当職員が救急セットやクーラーボックスを携帯して常駐し、有事に即時対応できるよう安全管理を徹底した。屋外施設の運営については、雷鳴時の利用中止の声掛け訓練をおこなったほか、今年度から暑さ指数（WBGT）が厳重警戒を超えた場合の掲示や放送等を継続しておこなったことで、安心・安全に利用できる施設としての評価につながった。</p> <p>*視点C「適正な運営」については、基本協定書、並びに事業計画に基づき、施設管理と事業運営を行っている。事業運営の面では、東京2020大会等の武蔵野市のレガシーを生かした、誰もがスポーツに親しめる環境づくりの一環として、Sports for All サッカーを開催した。武蔵野市出身で、元サッカー日本女子代表の岩淵真奈さんを招待し、誰もが参加できる様々な種類のサッカーイベントとクリニックを行い、これまでのSports for Allの来場者数として過去最高を更新した。</p>

武蔵野市を拠点としている横河武蔵野フットボールクラブに、主催事業「Sports for All サッカー」、
「ジュニア・幼児サッカー」、「親子で芝生で遊ぼう」、「親子でボール遊び」の指導を委託し、地域活性化
に取り組んでいる。また、「武蔵野アクアスロン大会」では、武蔵野商工会議所を通じて、新たな協賛企
業と関係を構築し、新たな事業展開に繋げることができた。その他、中期計画の中で課題となっている子
育て世代向けのプログラムの充実を図り、新規事業では、コロナ禍を機に取りやめていたプレイスを会場
とした【出張産後ヨガ】を実施。平日昼間に実施していた【親子体操】を兼ねてから希望のあった土曜
日に変更するとともに、対象年齢を増やした。これに伴い平日のみ利用可能だった【一時保育】を土曜日
にも利用できるようにサービスを拡充した。

*視点D「施設・整備等の適正な管理」について、定期的な施設・設備の点検を行い、陸上競技場はサッ
カーやラグビーの大会使用に備え天然芝の管理を月次、日次で芝使用時間を管理しフィールド利用環境を
整備しているほか、経年劣化で破損したスプリンクラーの補修を行った。庭球場や緑町スポーツ広場は人
工芝の補修、総合体育館は幼児用補助便座の導入や外気の影響を受けやすい弓道場に防風幕を設置する
等、利用者のニーズに適切に対応してきた。券売機では、市民カードについて従来の運用が行えなくなるた
め、新たに機器の更新をおこなった。併せて、キャッシュレス決済機能を備えた機種へと入れ替えること
で、利用者の利便性向上にもつなげるよう取り組んだ。全施設が老朽化する中、法令等に沿った保守・点
検等による適切な管理運営のもと、施設・設備の長寿命化を図り、安全で快適な環境を提供している。清
掃については利用者から好評をいただいております、開館前の日常清掃や休館日の特別清掃を継続して実施し
ていく。

<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*新紙幣に対応した券売機の入替の機会も捉えて、 キャッシュレス決済の利用促進を図っていただ きたい。</p>	<p>*キャッシュレス決済機能付きの券売機を導入し た。導入に当たっては主管課と連携し、市報にて キャッシュレス決済導入に係る広報を行ったほ か、事業団ホームページや館内掲示等を通じて周 知に努めた。</p>
<p>*スポーツ教室については、更なる参加率の向上に 向けて、開催内容、日時の見直し等の対応を検討 していただきたい。</p>	<p>*今年度は中期計画で課題となっている子育て世 代向けのプログラムの充実を図った。新規事業で は、コロナ禍を機に取りやめていたプレイスでの 出張開催の講座を復活させたほか、平日昼間に実 施していた教室を希望のあった土曜日に変更す るとともに、年齢制限の枠を拡大した。これに伴 い平日のみ利用可能だった【一時保育】を土曜日 にも利用できるようにサービスを拡充した結果、 親子向けスポーツ教室の定員充足率は令和5年 度から11.2ポイント上昇した。</p>

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

- * 自由記載欄でご意見が多かったテニスコート人工芝改修については、主管課と連携し、正確な情報発
信と丁寧な対応を心がけてゆきたい。
- * 施設使用料等の窓口支払いや個人使用券購入券売機のキャッシュレス化を実施したが、駐車場の清算

については未対応のため、導入について検討を進めたい。

- * 新規参加者の獲得を目指し、勤労者が参加しやすい早朝や夜間、休日の講座の増設を検討したい。

主管課（記入欄）

<特に評価できる点>

- *大規模改修を控える総合体育館をはじめ、施設の老朽化が進む中でも過不足なく的確な施設管理・機能維持・安全管理がなされている。また、ソフト面においても手続等のオンライン化やキャッシュレス決済の導入、利用者ニーズの把握とその実現等、利用者の利便性向上や取り残されやすい利用者層のための取り組みが多くみられた。
- *武蔵野市スポーツ協会及びその加盟団体との懇談会を開催するなど、地域のスポーツ団体との意見交換を通し地域ニーズの把握をし、運営に反映している。さらに、コミュニティセンターへの事業の出張開催や、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や武蔵野市スポーツ推進委員と協働してイベント運営を行うなど、地域との連携を十分に図り、運営に活かしている。
- *WEBや動画を掲示するデジタルサイネージの導入等、伝わる広報につながる取組みを実施している。
- *生涯学習スポーツ課や施設課等と密な連携を取り、適切な運営がなされている。令和9年度以降に控える大規模改修に向けた定例会においても現場からの的確な意見が挙げられており、改修事業に大きく資することができている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none">*新紙幣に対応した券売機の入替えの機会も捉えて、キャッシュレス決済の利用促進を図っていただきたい。*スポーツ教室については、更なる参加率の向上に向けて、開催内容、日時の見直し等の対応を検討していただきたい。	<ul style="list-style-type: none">*令和6年度、キャッシュレス決済を導入した。総合体育館と陸上競技場では8割近くの認知度を獲得できた。*開催内容や日時のみでなく、開催場所や一時保育の充実等、参加率の向上に向けた対応をとった。結果として全事業の参加者が2%ほど増加した。

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

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

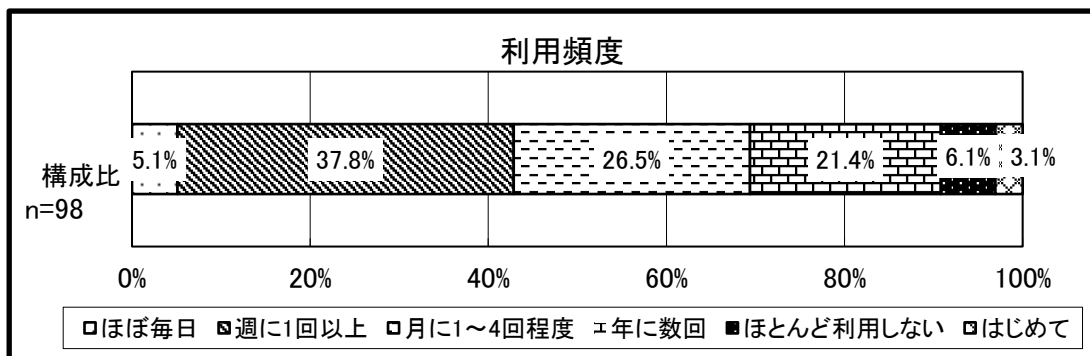
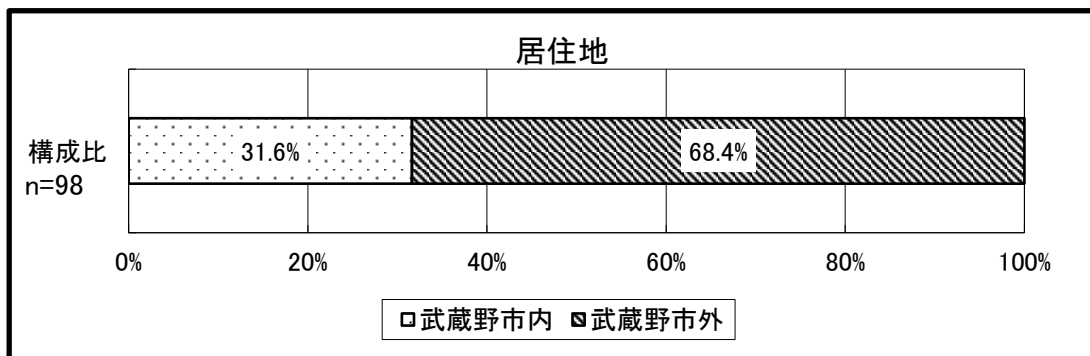
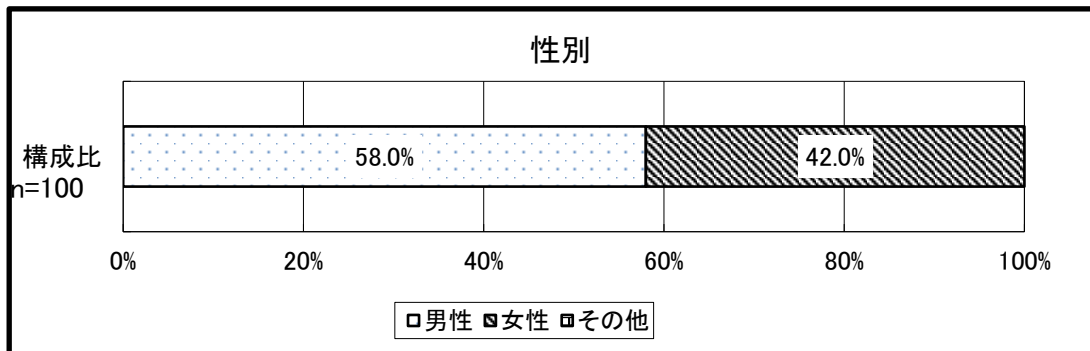
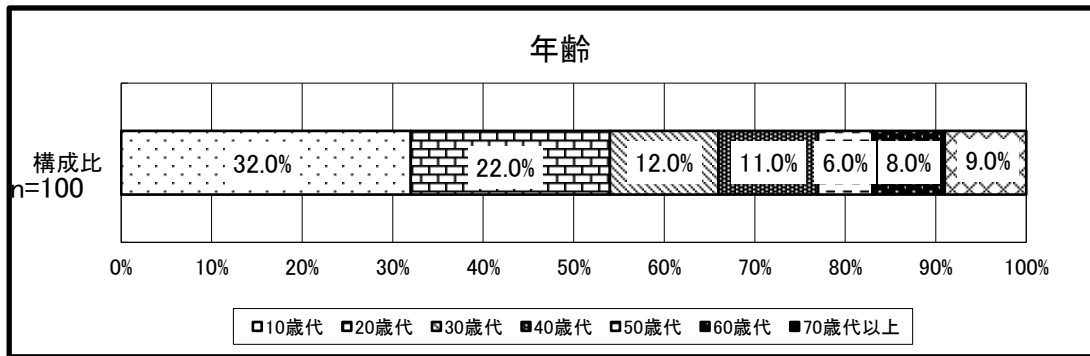
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	39.2
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5	8	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	5	8	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u></p> <p>*市民にとっての各種スポーツの活動拠点として、施設の管理運営を行っている。 *案内、接遇、熱中症対策などの業務マニュアルの改訂や利用者対応に関する研修を行うなど、利用者満足の向上のために様々な取組みを実施している。 *職員の意識改革や能力向上を図るために「事業団人材確保・育成方針」を策定した。 *利用者アンケートでは総合満足度において8割近い評価を得ている。事業団の合併による混乱もなく、継続して市民がスポーツに楽しむ機会を創出している。 *一方で、陸上競技場と庭球場の満足度は昨年度比低下しており、要因把握と改善が必要となる。 *要望の多かった、スポーツ教室に特化した年間スケジュールを公表したほか、デジタルサイネージの活用など、伝わる広報に努める工夫が多くみられた。 *施設利用者の声を拾い上げ、柔軟な事業計画の策定が見られた。特に親子体操の曜日変更やそれに伴う土曜日の一時保育実施など、課題とされている子育て世代へ向けた効果的な取組みが見られた。 *施設利用者の要望や意見を取り入れ、積極的に満足度の向上を図っている。幼児用補助便座の導入や扇風機の増設などを行った。 *事業計画に基づき、各種イベントを実施した。中でも障害者や親子・幼児向け等、自発的に運動をすることが困難な対象に向けた事業を多く実施した（障害者のためのスポーツ広場等33回、親子・幼児向けスポーツ教室71回等）。</p> <p><u>改善事項</u></p>						

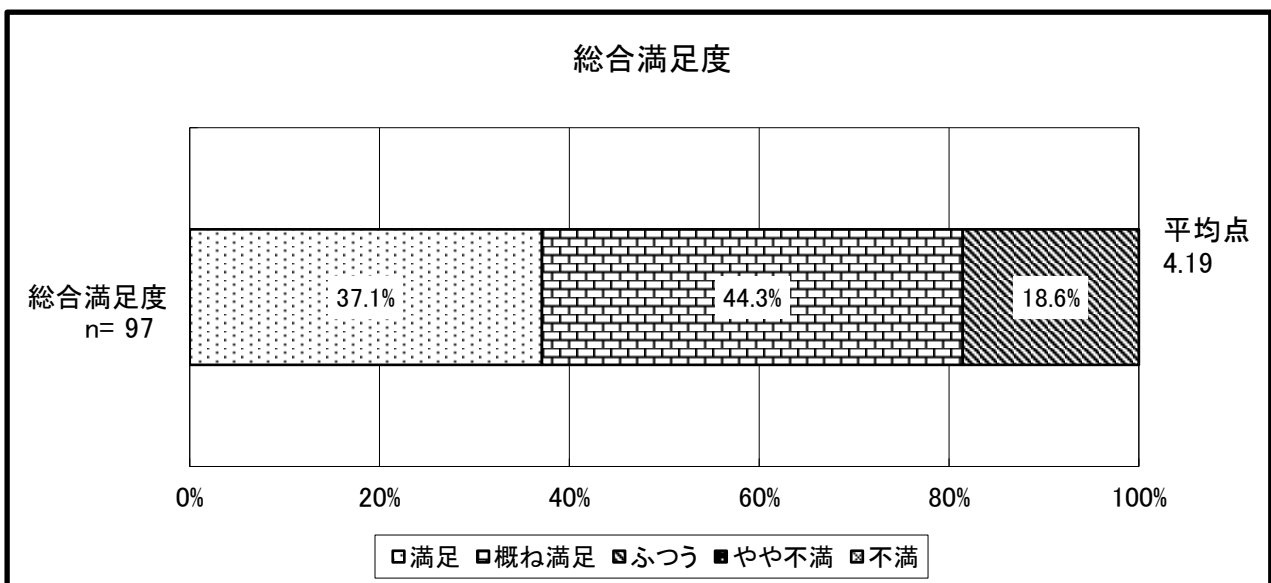
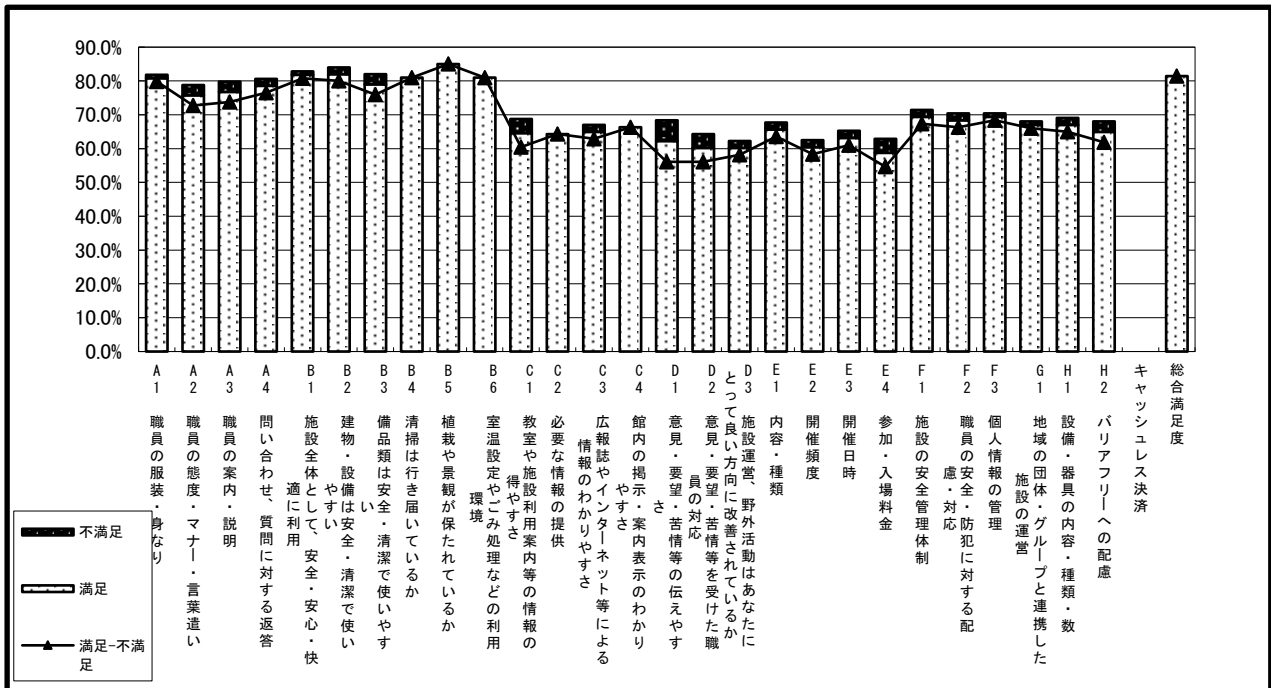
視 点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	8.8
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> *利用者の怪我への救急対応頻度が高いことを前提とし、適切に対応すべく全職員が上級救命講習を受講している。 *消防法に定められた自衛消防訓練の他、令和6年度は落雷による火災を想定した屋外施設利用者を避難対象者とした訓練を行うなど、災害や非常事態への対応に備えている。 *施設を適切に管理し、利用者の事故を未然に防ぐよう努めている。 *市との定例会並びに管理日誌により管理情報を共有しており、異常のあった際にも市と連携して適切に対応できる体制を整備している。</p> <p><u>改善事項</u></p>						
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	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行われているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	5	4	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。						
3 現金等が適正に管理されているか。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p><u>評価の理由</u> *大会予約のキャンセルなど、施設の利用情報をWEBや館内掲示板にて展開するほか、空き枠を個人開放するなどして高い稼働率を保っている。 *個人情報保護及び特定個人情報に関する規定を定め、懲戒処分の指針改正を行った。 *利用者宛ての文書のほかに、ワンデーレッスンのアンケートもオンライン化することで、ペーパーレス化を推進し、支出を減じる施策の推進を図っている。</p> <p><u>改善事項</u></p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
D施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	6.4
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
		<u>評価の理由</u> *外部委託による保守・保全に含まれない範囲は職員による自主点検を実施、機能性と安全性を保つ体制を整備している。 *点検結果は報告書形式で管理しており、不具合を検出した際は即応し、必要に応じて修繕を行っている。また、必要に応じて主管課と連携している。 *清掃業務は各スポーツ施設の特性に基づいた仕様を定め、外部企業へ委託している。				
		<u>改善事項</u>				

⑳ 陸上競技場

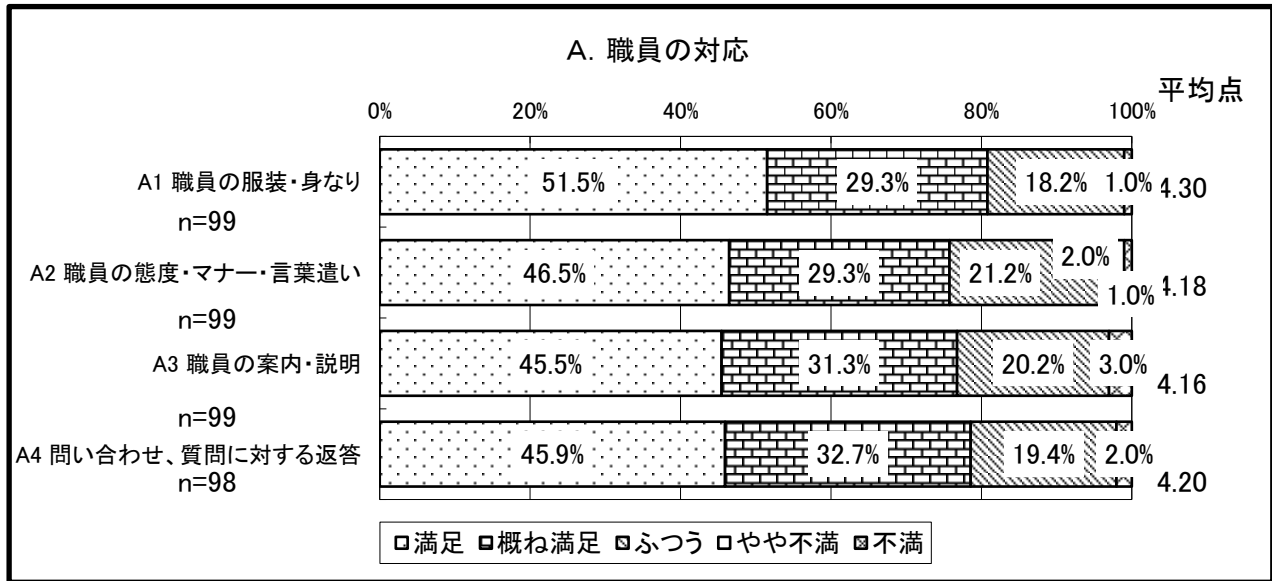


【回答者の属性】に関するコメント
回答者は、10代が32%、20代が22%で約半数、30代以上はそれぞれ10%前後の回答率だった。居住地については市外が68%と割合が高く、近隣の利用者も多い。
利用頻度については、「週に1回以上」が37%だったが、「月に1~4回程度」「年に数回」も20%以上と、利用頻度の高い方から低い方まで利用の幅も広いことが分かる。

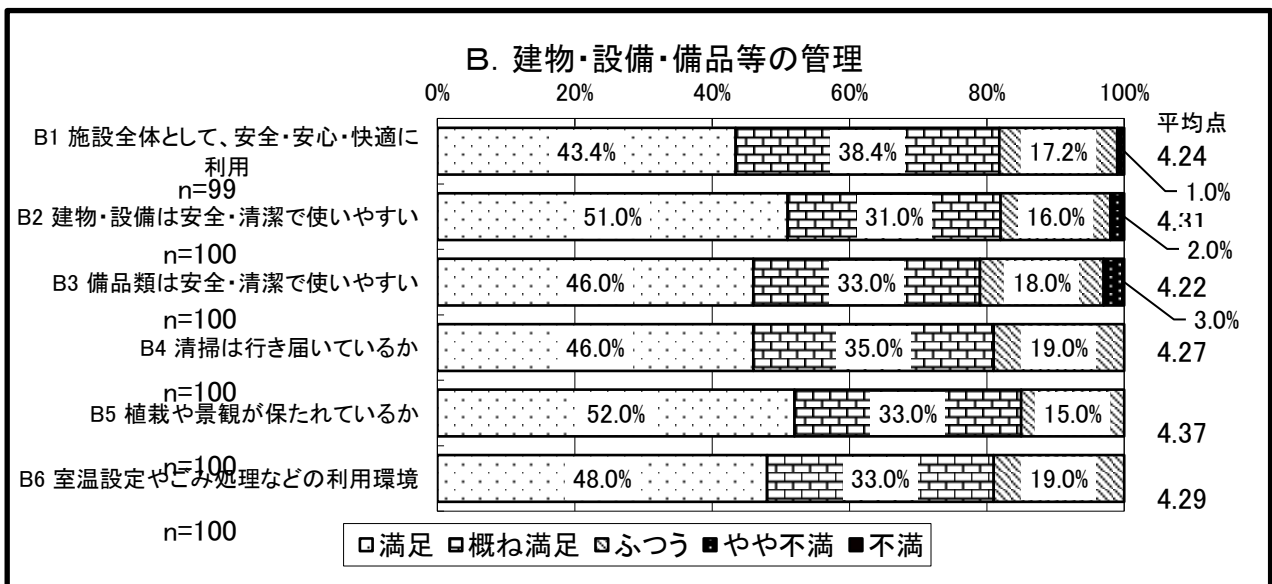


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

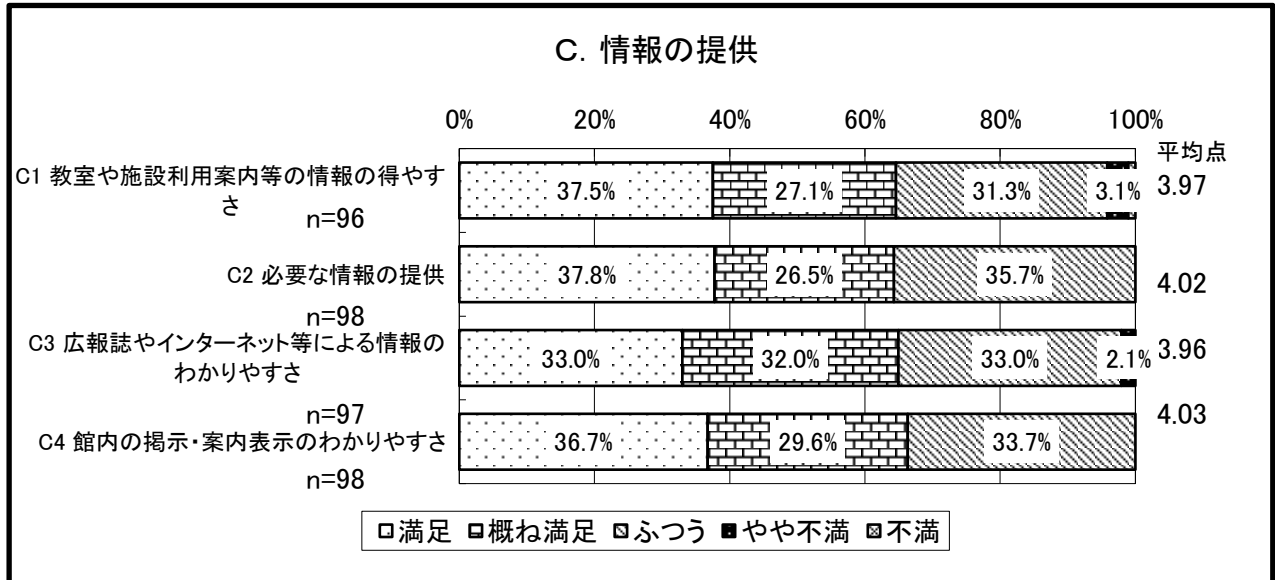
【総合満足度】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「高い満足度を得ている」と評価された。近隣の中学・高校の部活動をはじめ、競技を行う方や健康増進を目的にした高齢者の方など、多くの方の利用がある。「職員の対応」「建物・設備・備品等の管理」について特に評価が高く、設備については走路等の改修工事を実施したことにより、快適に利用いただけるよう環境を整えたことが、高い満足度につながったと推察される。また、個人利用(券売機)でもキャッシュレス決済が可能となり、利用者の80%に認知されている。自由記載欄でも好意的な意見があり、導入について満足いただけているようである。



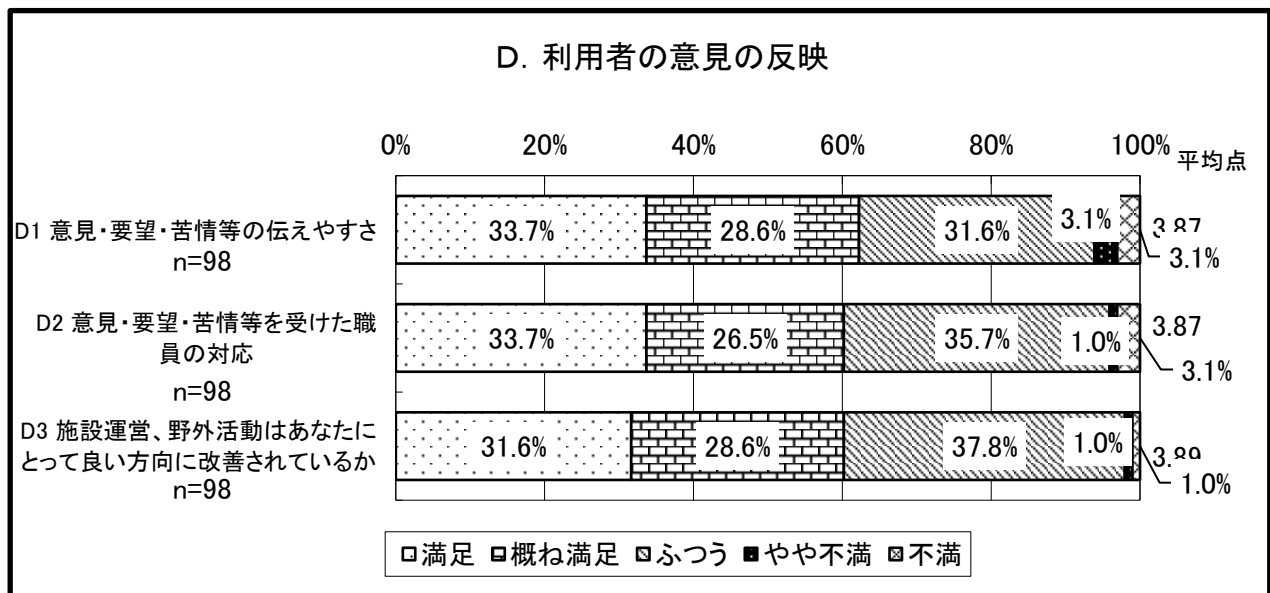
【A職員の対応】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「高い満足度を得ている」と評価された。特に「職員の服装・身なり」に関しては80%と高評価だった。競技場出入口の警備、器具貸出の受付、天然芝フィールドのメンテナンスなど複数の委託業者も関わってくるエリアで、案内、接遇、熱中症対策などの情報共有を常に行い、利用者対応に関する打ち合わせを定期的に行うことでサービス水準の向上と統一に努めている。



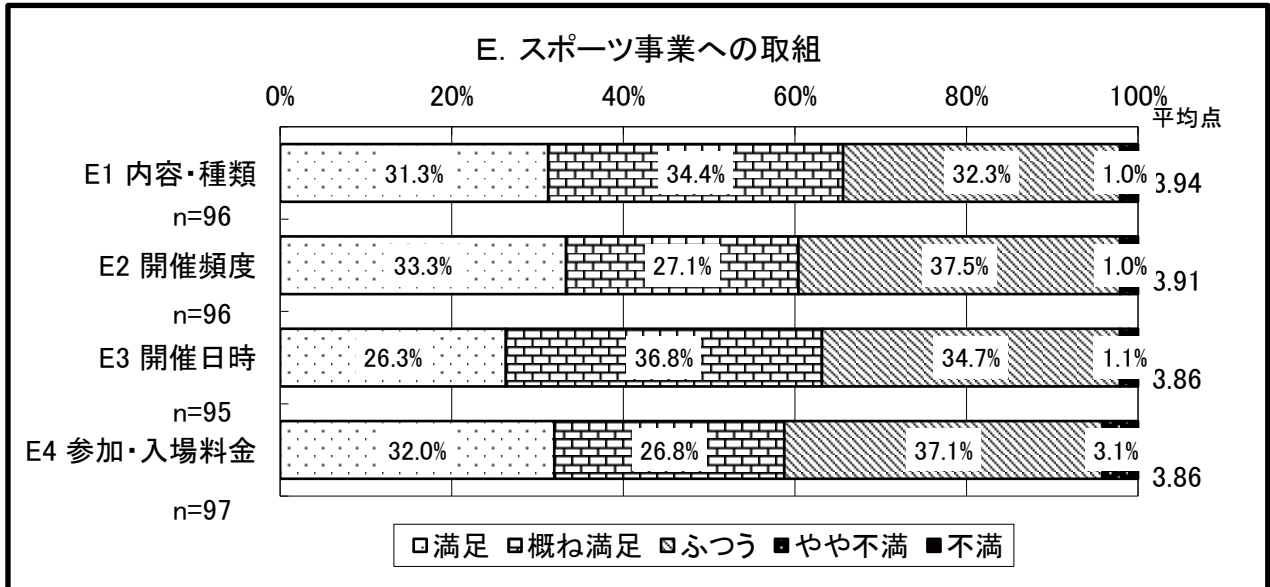
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「高い満足度を得ている」と評価された。大規模な改修工事を実施し走路等の設備をリニューアルしたことが高い評価につながった。「植栽や景観がたもたれているか」に関しては、85%の高評価であり、芝の管理を適切に行っていることが評価につながっていると推察される。



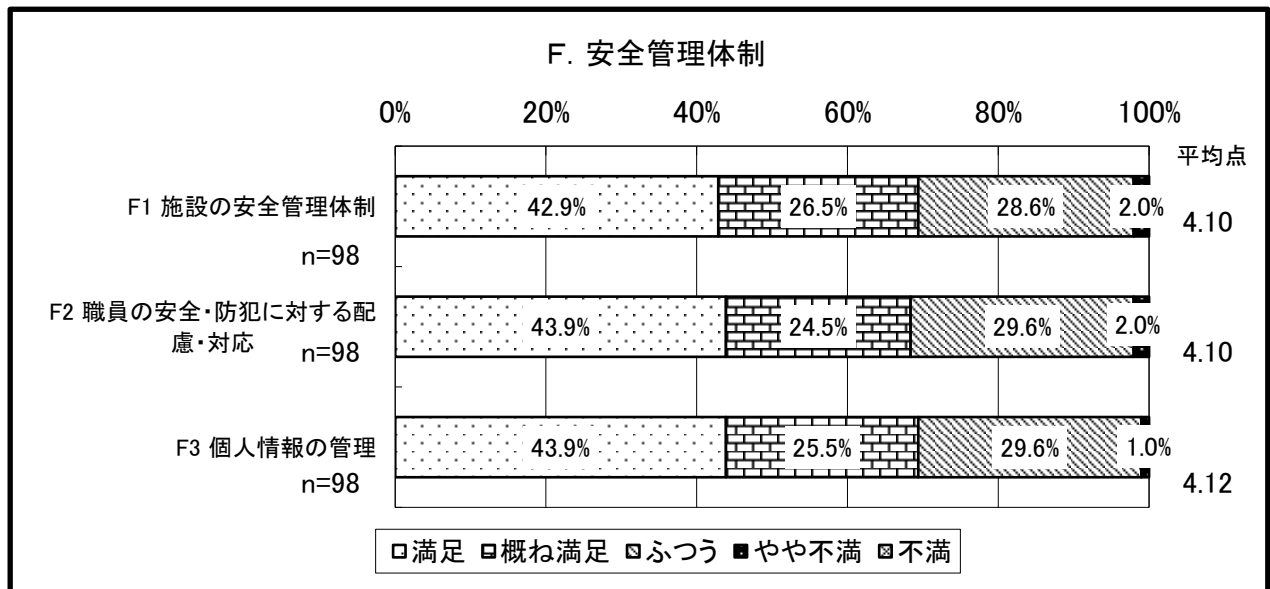
【C情報の提供】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「利用者が満足している」と評価された。開放情報は、体育館内設置チラシ、HP、競技場入り口の掲示等で案内している。陸上競技場は、「貸切予約が入らない場合、個人開放する」という運用している曜日があり、前日夜にHPを更新し、最新の開放状況をお知らせしている。また、夏季期間には、熱中症対策として環境省のサイトで掲載しているWBGT(全国暑さ指数)を基準に、厳重警戒や危険の状況を知らせる掲示や、1時間ごとの放送による注意喚起を行った。



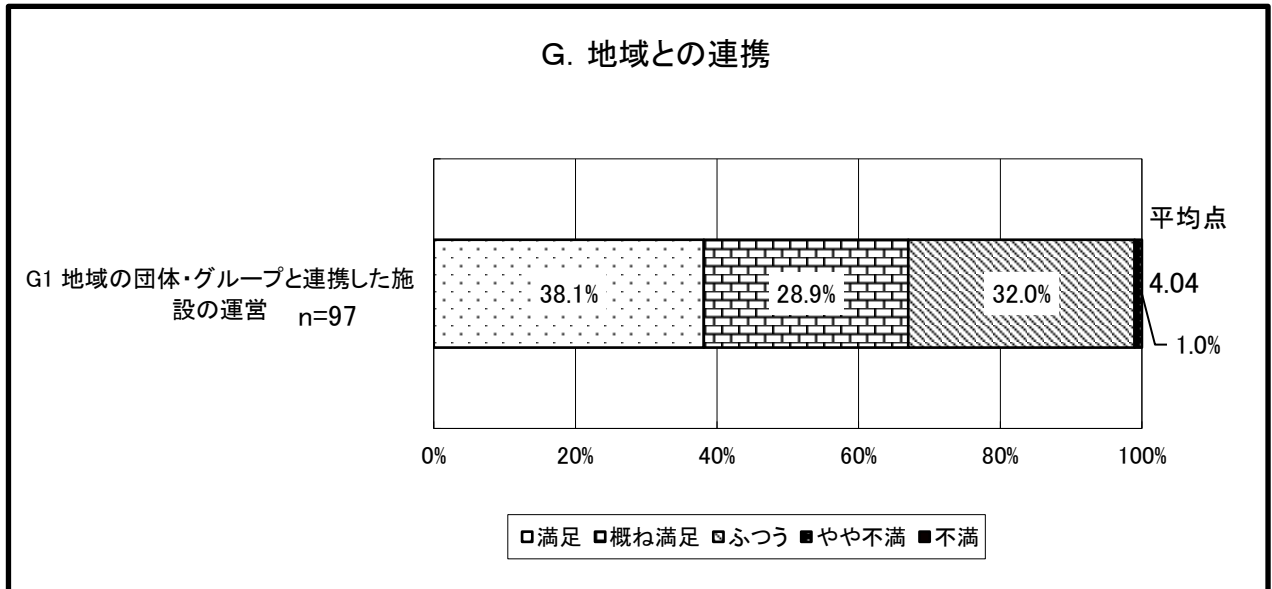
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「利用者が満足している」と評価された。自由記載欄で、冬期の開放時間の延長を希望する声が複数みられるが、夕方以降は暗くなるため、安全配慮により実施していない。



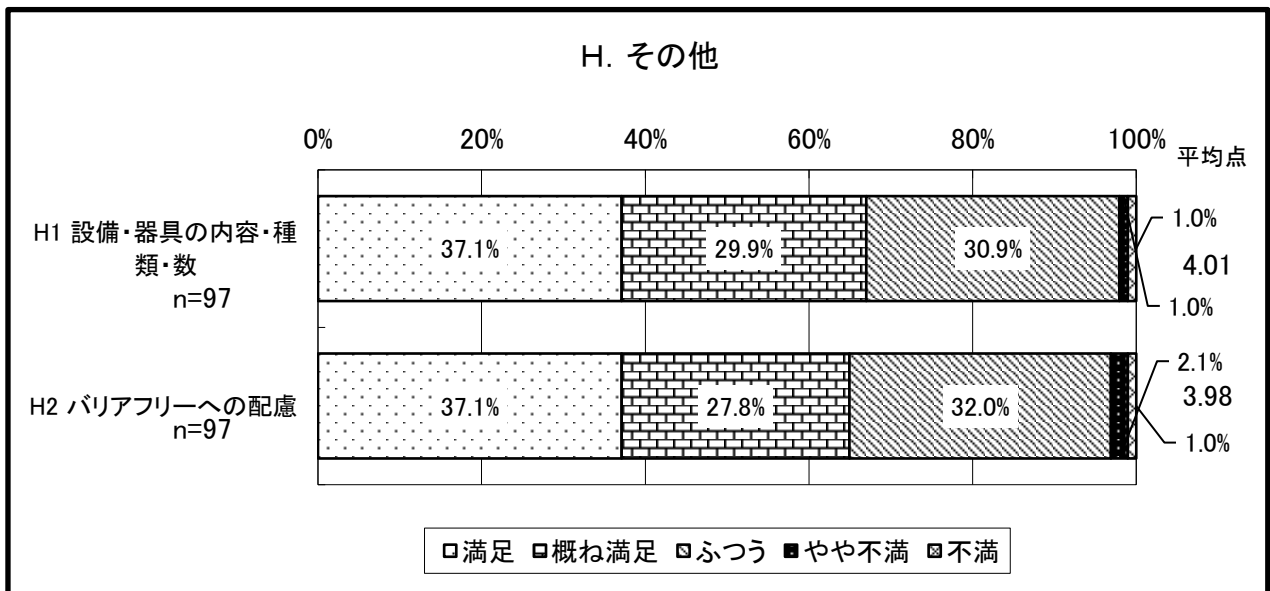
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「利用者が満足している」と評価された。今年度は、前年度に引き続き「ノルディックウォーキング」「幼児運動」「芝生でヨガ」「親子で芝生で遊ぼう」「運動会対策かけっこ教室」「ジョギング」「ジュニアサッカー」、の7事業と、「Sports for All サッカー」「武蔵野アクアスロン大会」の2イベントを開催した。「Sports for All サッカー」では、どなたでも参加できる体験ブースを設けたり、昼休みに自由開放を行ったため、普段陸上競技場を利用しない方にも利用していただけた。



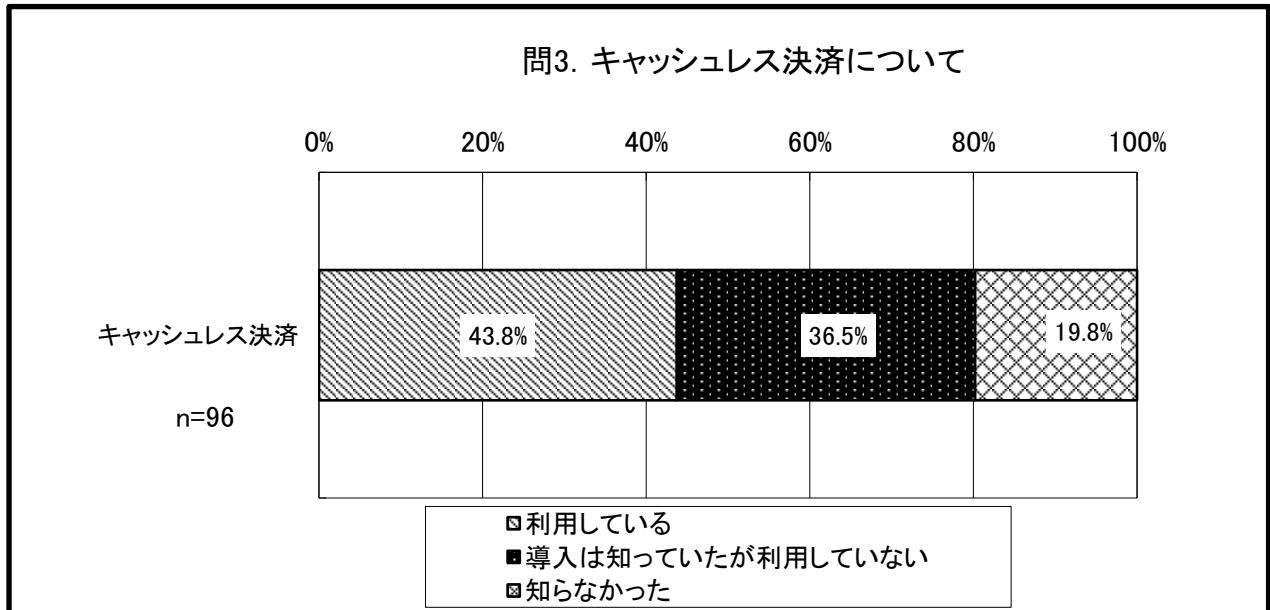
【F安全管理体制】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「利用者が満足している」と評価された。前年度末に改修工事を実施したため、ハード面での心配はない。夏季期間には、熱中症対策として環境省のサイトで掲載しているWBGT(全国暑さ指数)を基準に、厳重警戒や危険の状況を知らせる掲示や、1時間ごとの放送による注意喚起を行った。



【G地域との連携】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」と評価された。市内を拠点としている横河武蔵野フットボールクラブのJFL公式戦の会場として陸上競技場が使用されていることもあり、主催事業の「Sports for All サッカー」・「ジュニアサッカー」・「親子で芝生で遊ぼう」の運営にご協力いただき良好な関係を築いている。今後も地域と連携した取組に努めていきたい。



【Hその他】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「利用者が満足している」と評価された。改修工事と備品の更新を行った。用具貸出については、多い日は希望者が100名を超えるが、貸出方法や使用上の注意等の説明を丁寧に行い、混乱やトラブルなく運営できた。

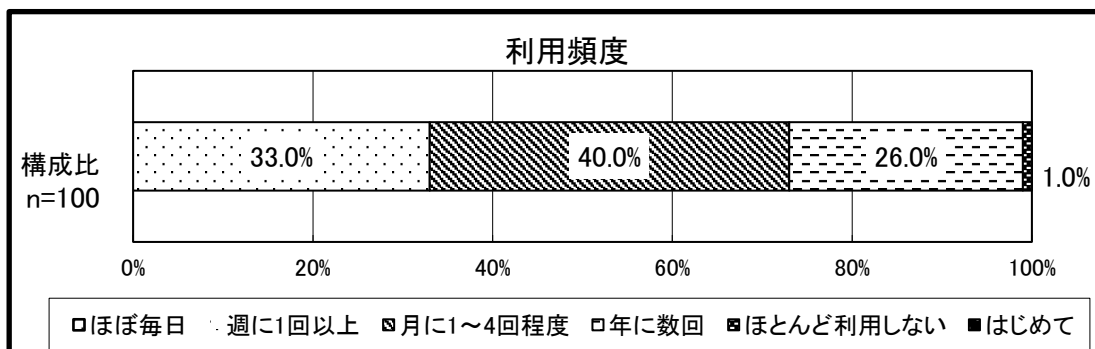
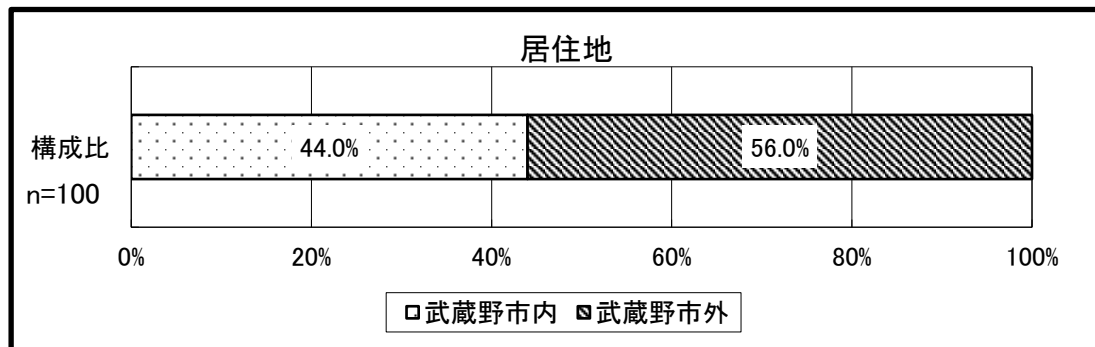
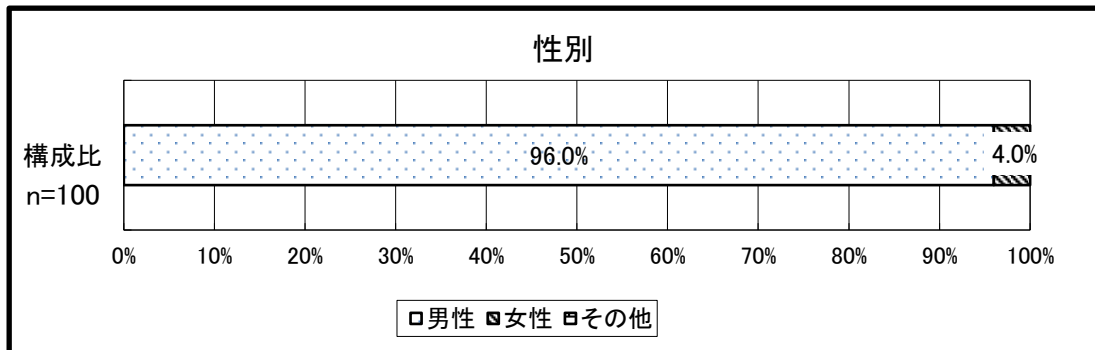
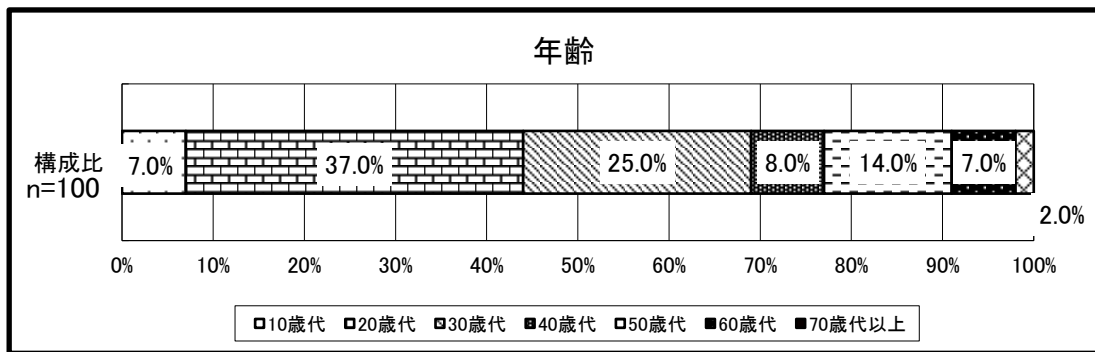


【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント
 これまで施設利用に関するキャッシュレス決済は、施設の貸切利用の支払いのみの対応だったが、今年度から個人利用の券売機でもキャッシュレス決済を可能とした。認知度も高まっており、前年度の認知度17%から大幅アップの80%となり、初年度としては利用している人の割合が多い。学生が多いこともあり、キャッシュレス決済に好意的な意見をいただいている。

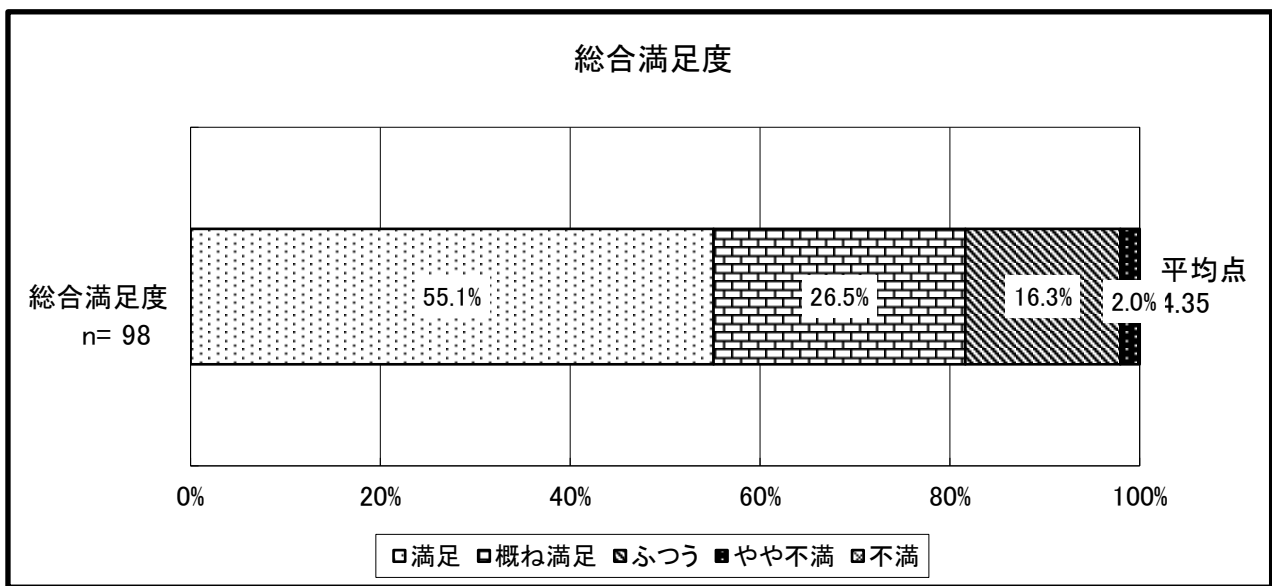
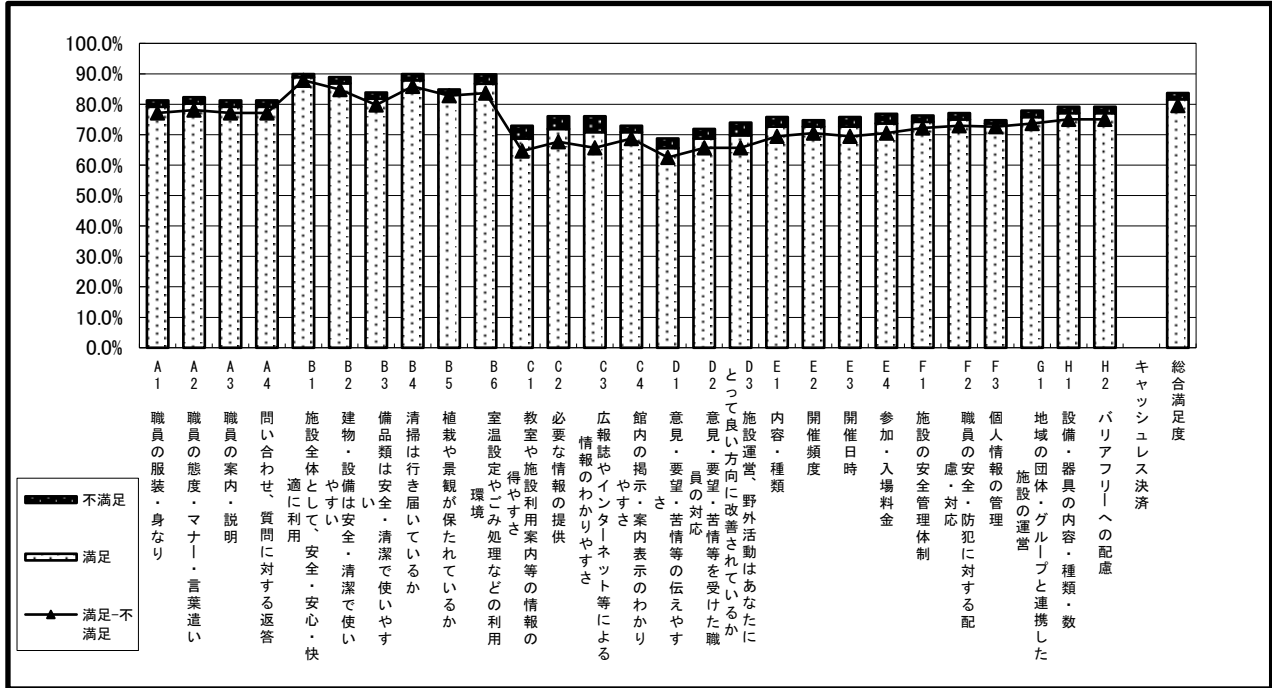
武蔵野陸上競技場

No.	評価点	評価理由
1	3	周りでダウンをさせてください。
2	5	陸上競技場にライトをつけてほしいです。6時まで開けてほしいです。
3	3	6時まで開けてください。
4	4	理不尽に注意されることが多い(警備員)
5	4	定期利用料金を設定してほしい。
6	4	コーナーでのスタプロ使用の許可してほしいです
7	4	あまり不満がないから。もし出来るのであれば、冬の間5時以降も出来るようにしてほしいです。
8	5	コーナーSDをできるようにしてほしいです。外側は接触の危険は比較的少ないと思います。
9	5	入場可能時間の延長、照明器具を陸上競技場に配備してほしい。
10	4	更衣室の時間を延長してほしい。冷水器をトラックの所においてほしい。
11	5	開放時間を少し延ばしてほしいです。6時まで開放してほしいです。ライトをつけてほしいです。 これからもよろしく願います！
12	4	高跳びの使用できる日を増やしてほしいです。
13	3	更衣室の利用時間を増やしてほしい。
14	3	券売機が新しくなり、お金(お釣り)の間違いがなくなってよかったです。 冷水器の水筒に入れる用があるとありがたいです。 また、水道が競技場の中にもあると夏に熱中症などに対応できやすいと思いました。
15	3	キャッシュレスありがとうございます。駅から遠いのが少し残念ですが、利用しやすい施設です。 冬の時の開放時間をのばしてほしいです。これからもよろしく願います。
16	4	ライトをつけ、冬期に入った際に閉場時間を早めないでください。
17	3	夜間も利用できるようにしてほしいです。ジョギングコースに座っている人を注意してほしいです。
18	4	寒すぎる時がある。
19	3	なし
20	5	駐車場の料金をキャッシュレスで払いたいです。
21	5	エレベーターを増やして下さい。
22	5	講座によっては、HPからなかなかたどり着けないことがある。

②② 軟式野球場

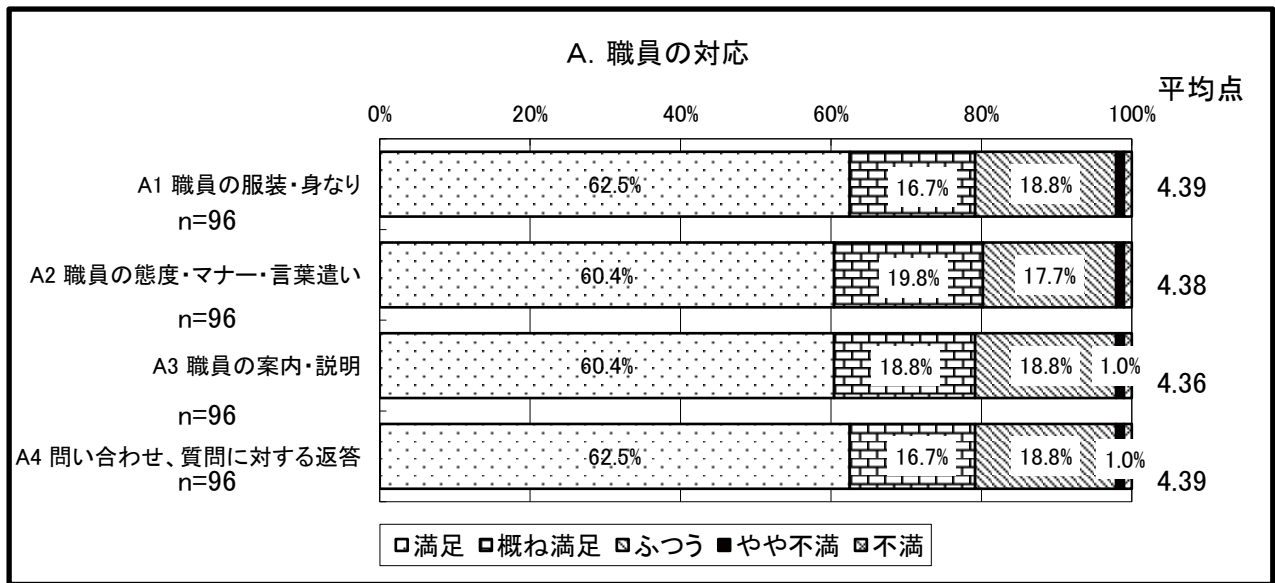


【回答者の属性】に関するコメント
20代を中心に、10代から70代以上まで幅広い年齢層に利用がある。
性別については、男性が9割となった。
居住地はほぼ半数が市内在住・在勤・在学である。利用頻度は、月に1～4回程度の割合が40%で最多層となっており、市軟式野球連盟のリーグ戦会場や学生の定期練習の場としても活用されていることが推察できる。



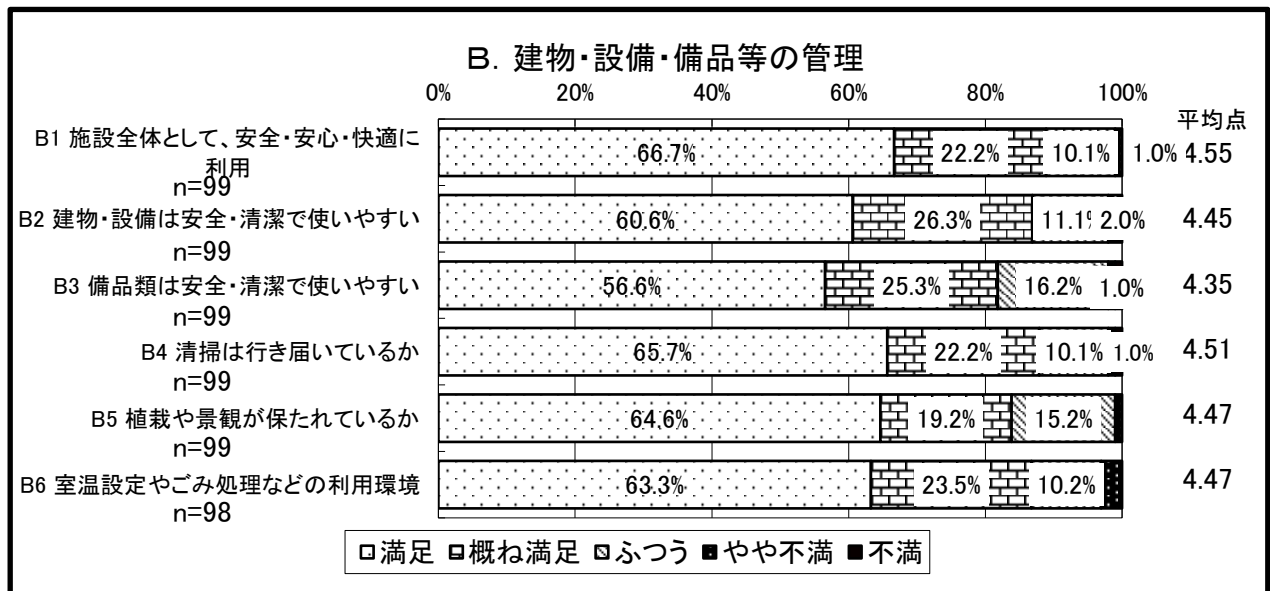
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「高い満足度を得ている」と評価された。グラウンドの不陸やマウンドやブルペンの形状整備の他、外野ファールラインの芝入れ等、適宜利用環境の整備に努めていることが、高評価につながったと推察される。



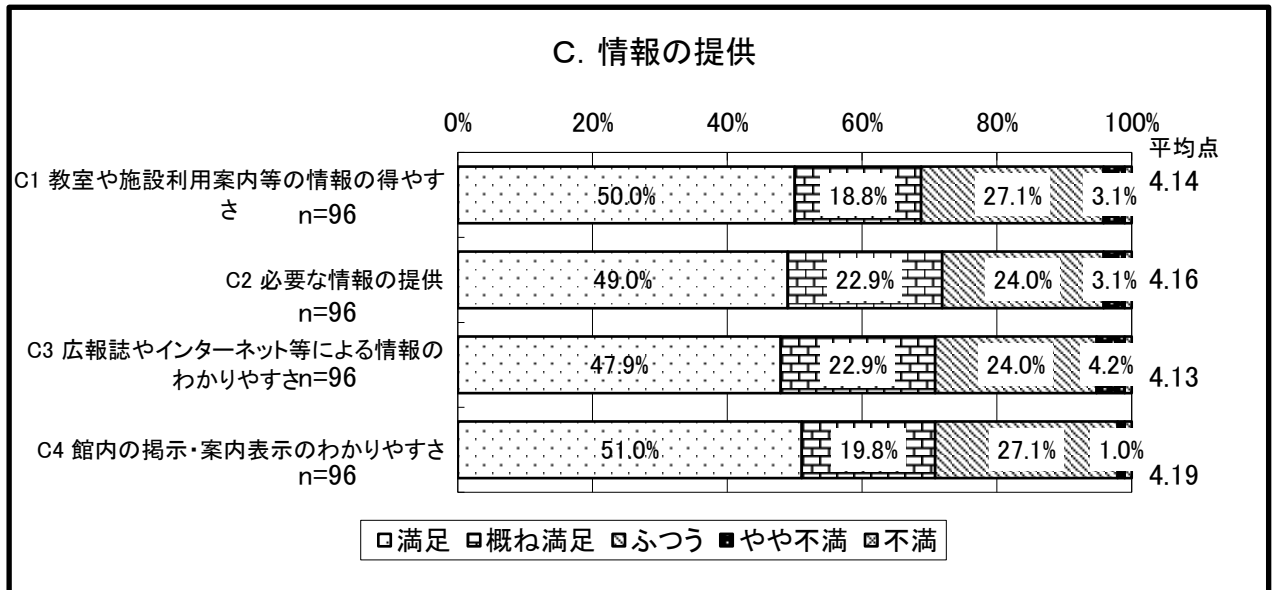
【A職員の対応】に関するコメント

市の満足度判断基準に則り、「高い満足度を得ている」と評価された。
 屋外施設に伴う天候、グラウンドコンディション、昨今の夏の気温上昇に伴う中止判断等の掲示や電話対応に加え、雷などにより一時的な使用中止をおこなう際は職員が安全管理のため声掛けをおこなうなどの対応が評価に繋がったと推察される。

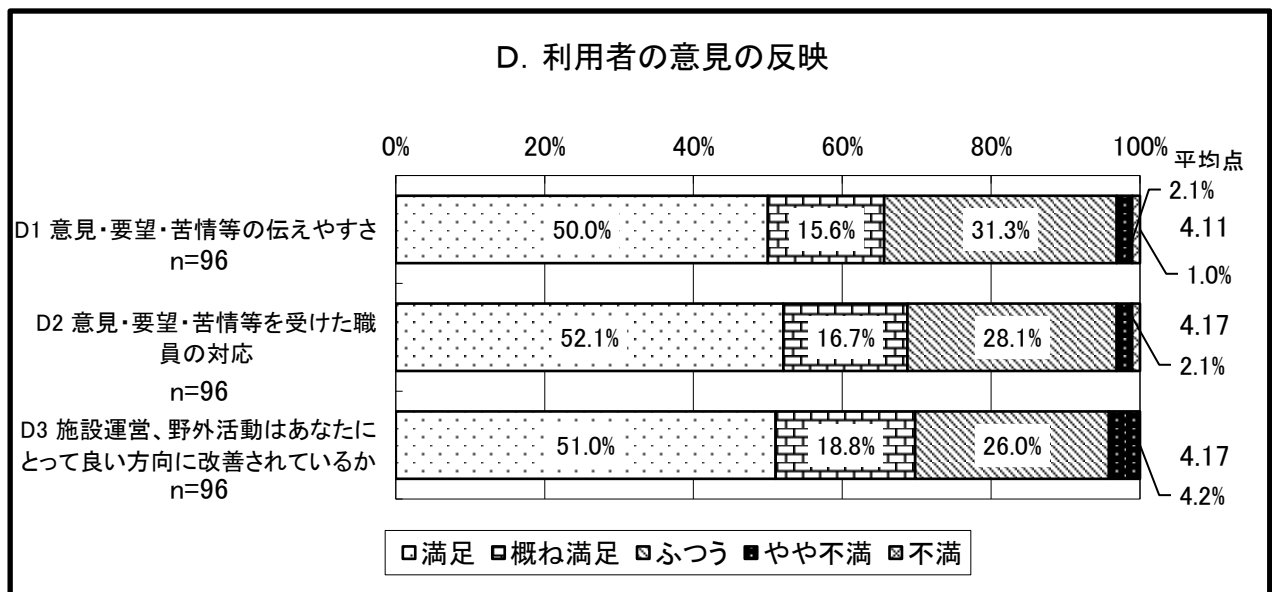


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

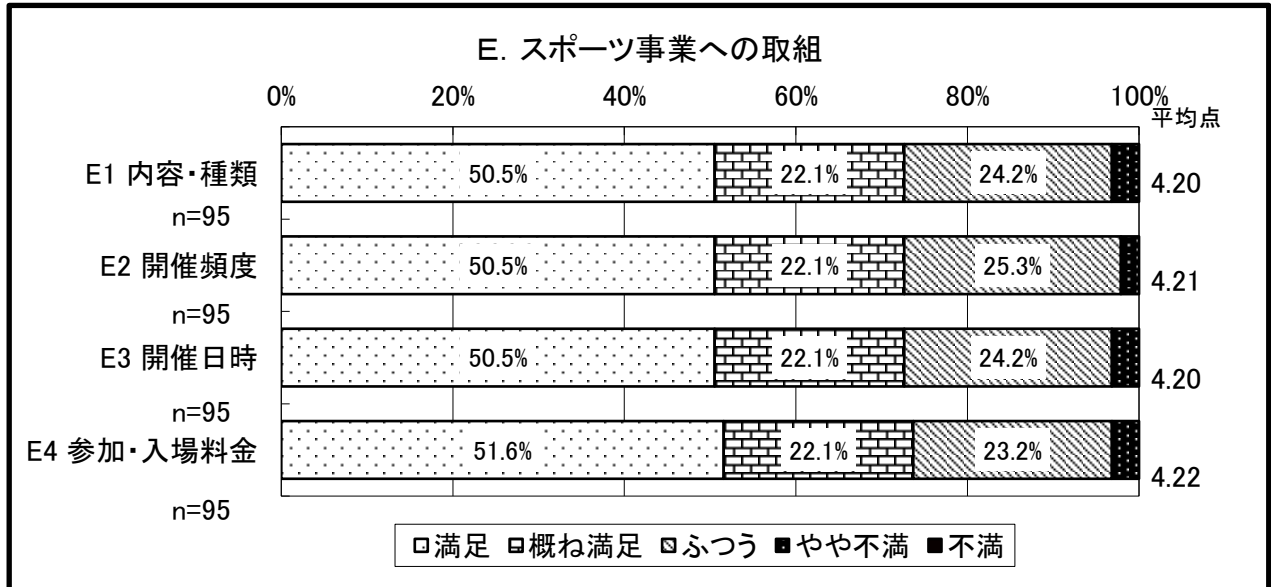
市の満足度判断基準に則り、「高い満足度を得ている」と評価された。
 一昨年度末に浚渫工事をおこない、雨に伴うベンチ水没が解消、昨年度は春～夏の外野部分の芝草の刈込、得点板の改修をおこなった。今年度はマウンドの整備や外野のファールラインの凹凸を解消するため、ファールライン土部分に芝の養生をおこなうほか、適宜補修や整備等をおこなっていることが評価に繋がっていると推察される。



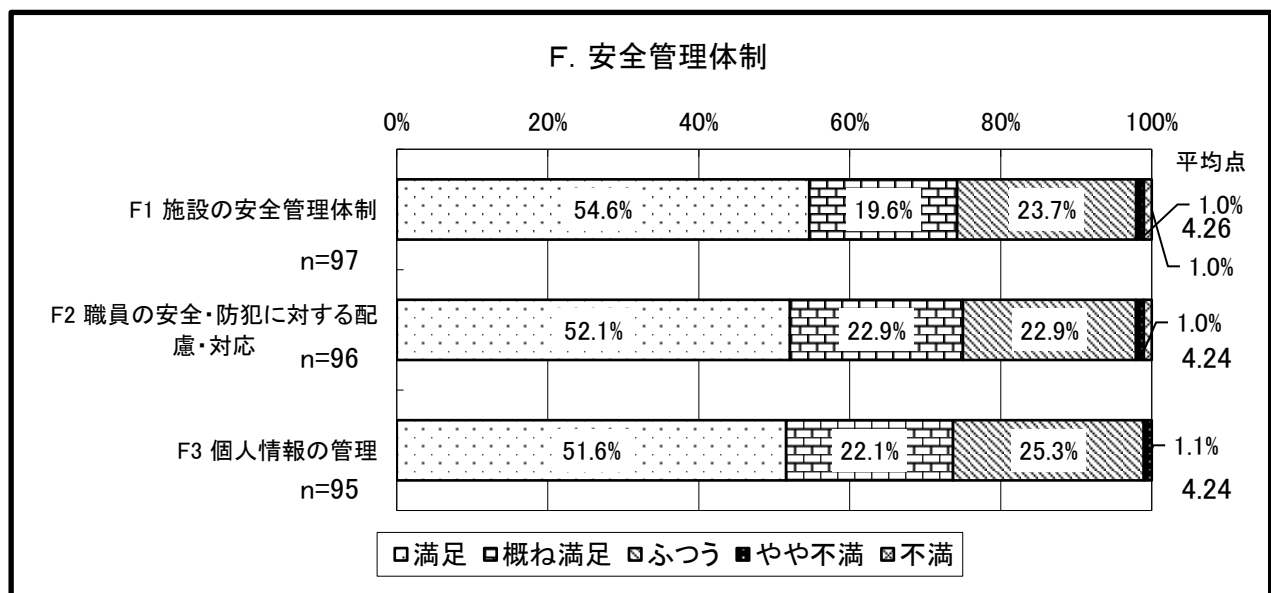
【C情報の提供】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」と評価された。
 天候やWBGの状況により利用開始時間の2時間前に利用の可否等を判断し、都度HPIに最新情報を提供していることが評価につながったと推察される。



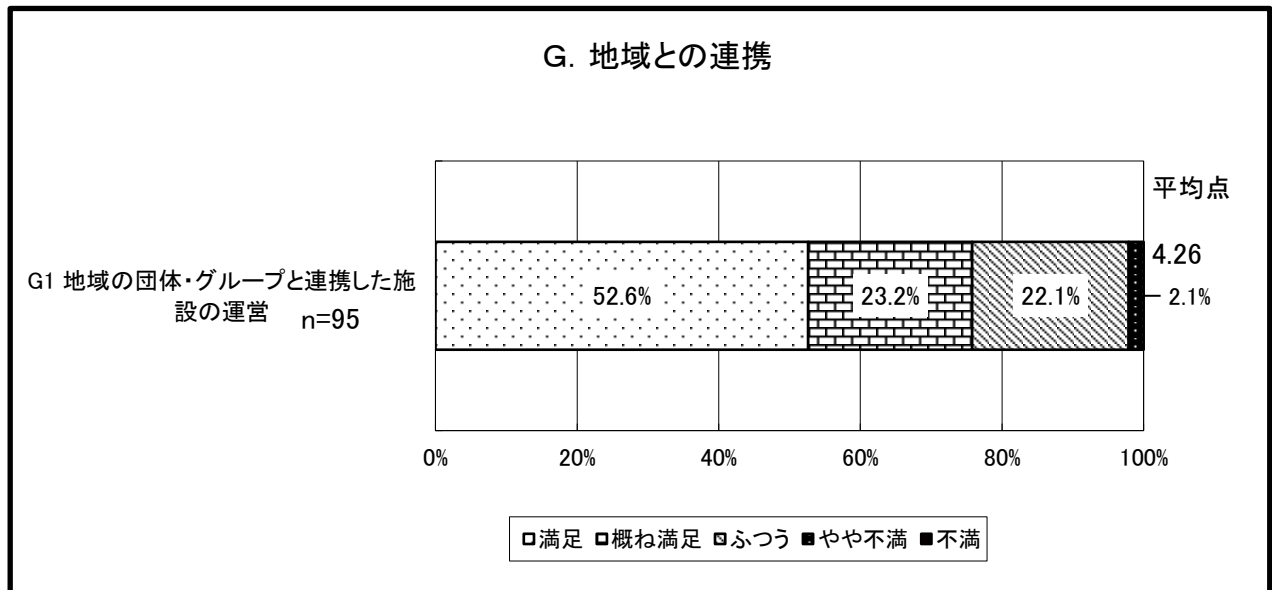
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」と評価された。
 野球場が体育館と離れていることもあり、野球場の運営に関するご意見・要望を直接いただけることは少ないが、適切に管理運営されていることへの評価ともとれる。引き続き利用者の声のみならず利用状況、適切な施設運営を心がけ対応していく。



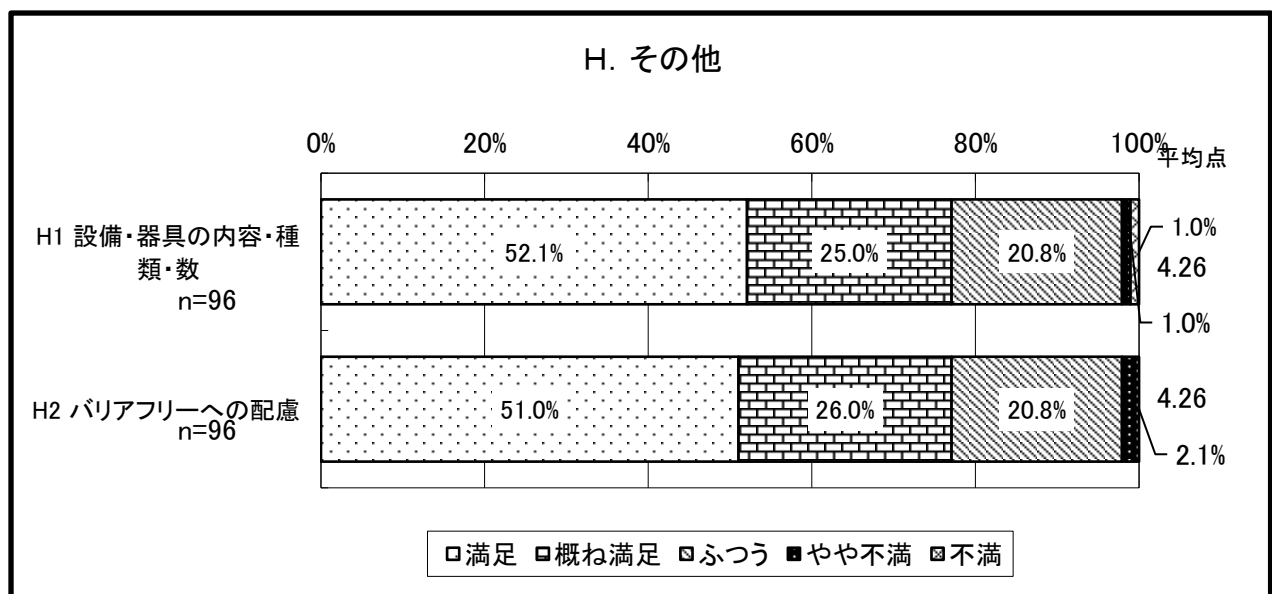
【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」と評価された。
 市教育委員会や市スポーツ協会とともに市民大会や市民スポーツ祭を共催している実績が評価につながっている。
 市内唯一の専用の野球場であり、大会開催による運動機会創出の役割に比重が高い施設であるため、今後も関連団体と共同してスポーツ振興に努めていく。



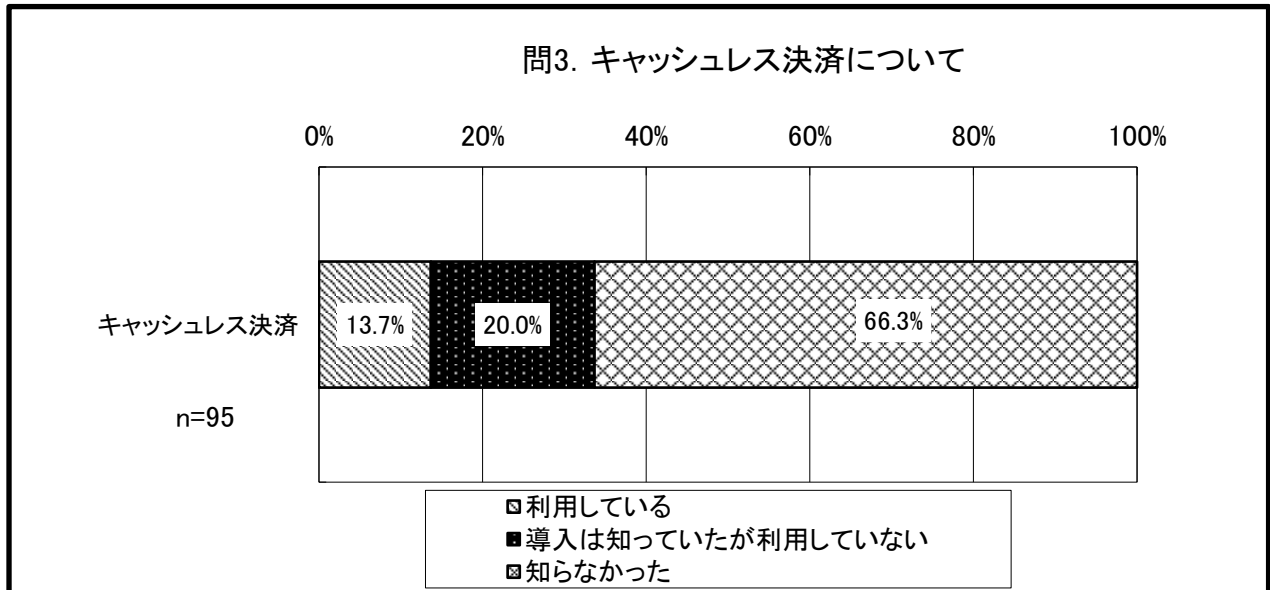
【F安全管理体制】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」以上の評価を得ている。
 暑さ指数(WBGT)が嚴重警戒以上出た場合は、令和5年度から看板を設置し、利用者に運動中止を選択できるよう呼びかけており、安全に配慮した運営が評価につながったと推察される。バット性能の向上に伴う庭球場の飛球対策は課題として残っているため、根本的な対策として防球フェンスの嵩上げなど、主管課と調整していく。



【G地域との連携】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「高い満足度を得ている」と評価された。
 市スポーツ協会加盟団体によるリーグ戦を通年開催しているほか、市内小学校の野球チームの大会・練習会場、市軟式野球連盟の審判講習会の開催など、様々な形で地域の方々にご利用いただいていることが評価につながっていると推察される。



【Hその他】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「高い満足度を得ている」と評価された。
 使用を制限している高機能性複合バットの代わりに金属バットの貸出を行っている。グラウンド状態が整備により使用可能と判断できる場合は、適宜整備に当たっており、整備必要な川砂・黒土を適宜補充している。ピッチャープレートやホームベースは劣化に伴い更新工事を実施、ベースやラインポイントは毎年うち直すなど、安全性と利便性を考慮した対応を年間を通じて行ったことが評価につながっていると推察される。

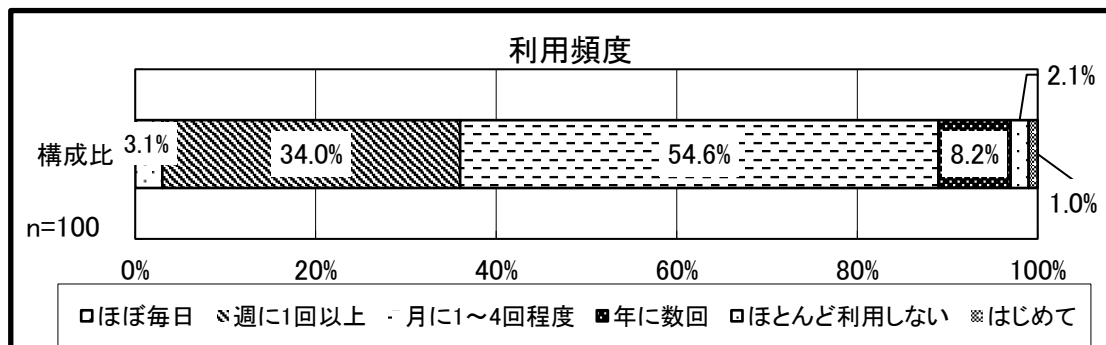
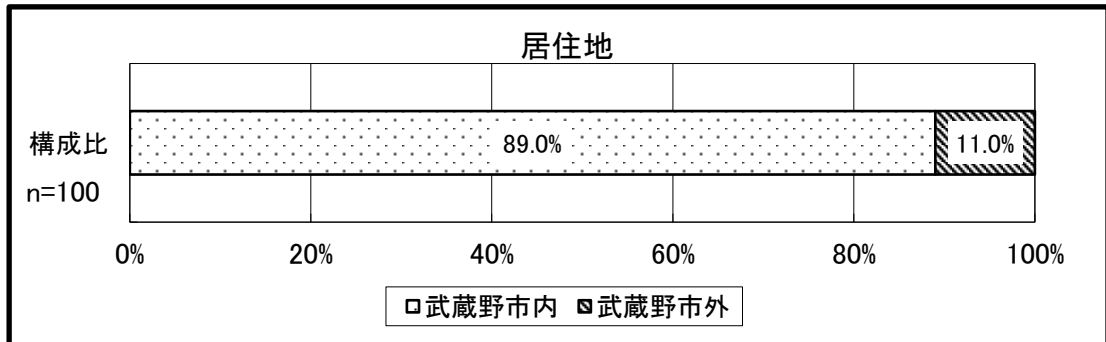
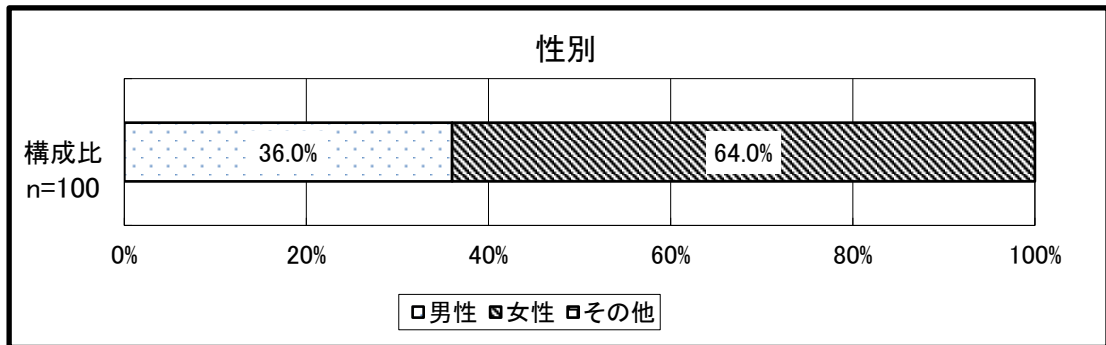
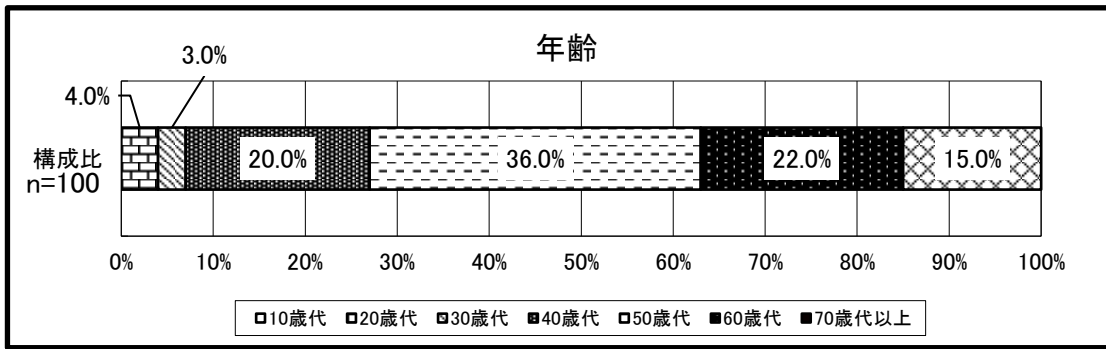


【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント
 キャッシュレス決済の認知度は、33.7%と昨年度から微増しているが、支払いは団体の担当者のみとなるため、全体的な認知度は低い事が推察される。そのため、今後も支払いに便利なキャッシュレス決済に関する情報を広く周知していく。

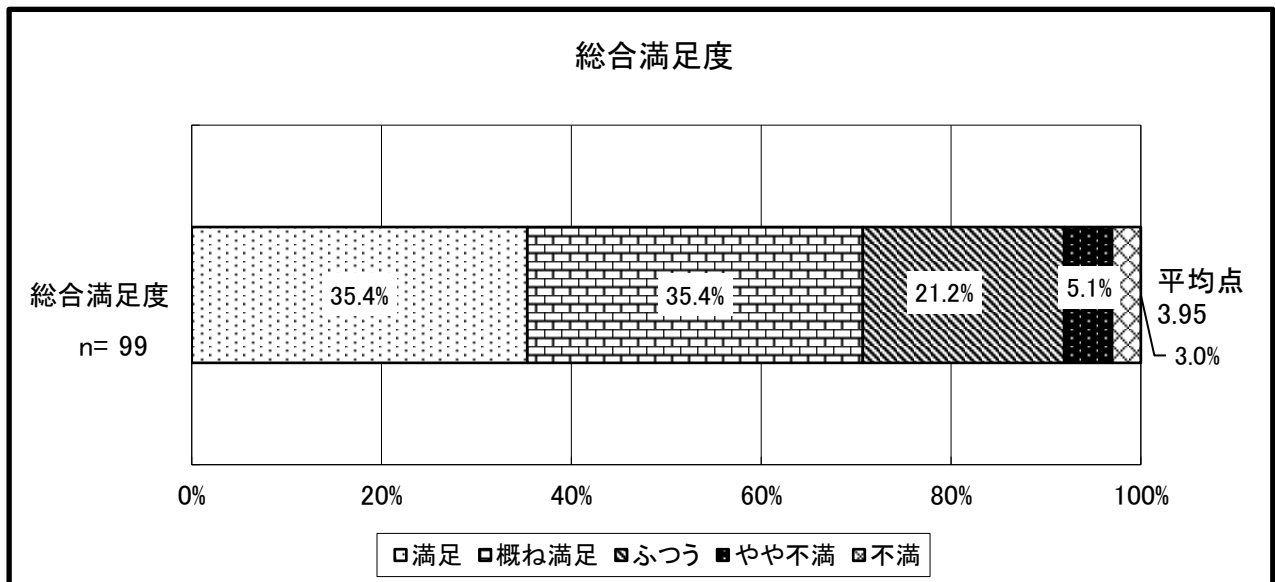
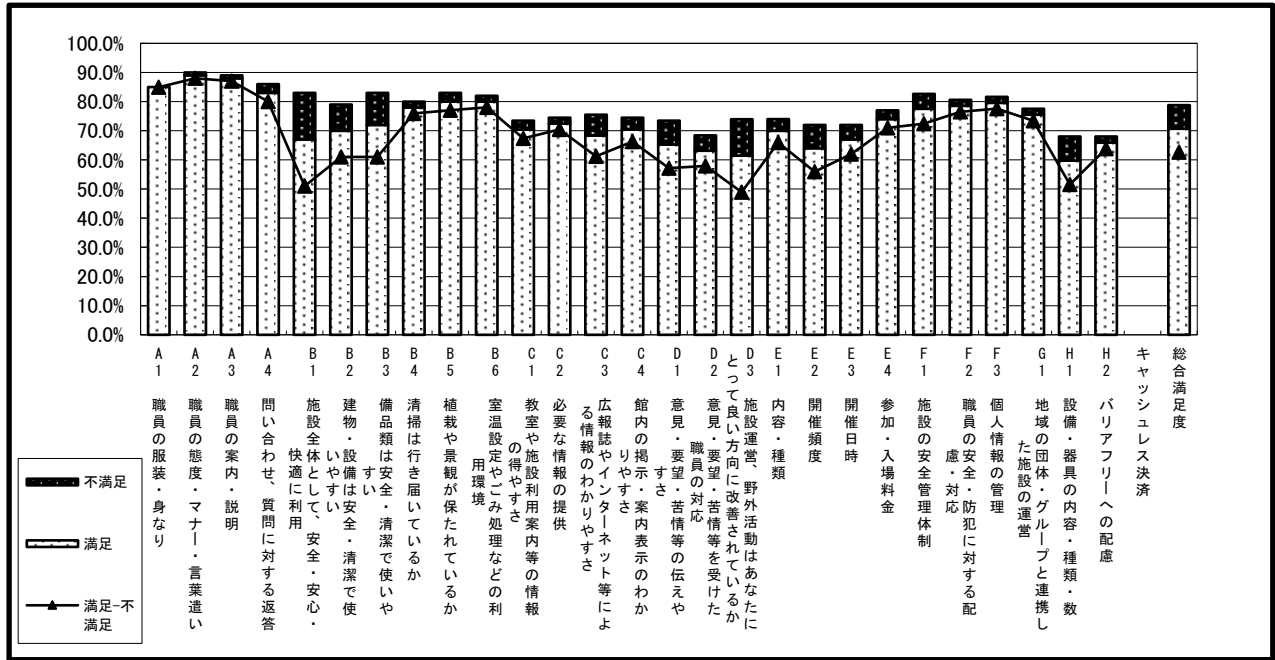
武蔵野軟式野球場

No.	評価点	評価理由
1	5	いつもありがとうございます。
2	5	いつも気持ちよく利用させていただいております。
3	5	審判のみなさん いつもありがとうございます。
4	5	審判の皆さん、いつもありがとうございます。
5	5	すばらしい球場です！
6	5	全て満足
7	5	トイレにウォッシュレットがある。
8	4	特にございません。
9	5	特になし
10	5	特になし
11	4	とてもキレイで使いやすいです。
12	5	なし
13	2	なし
14	2	なし。
15	4	ネットを高くして、ピヨンドバットを使わせてほしい。
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		

㉓ 庭 球 場

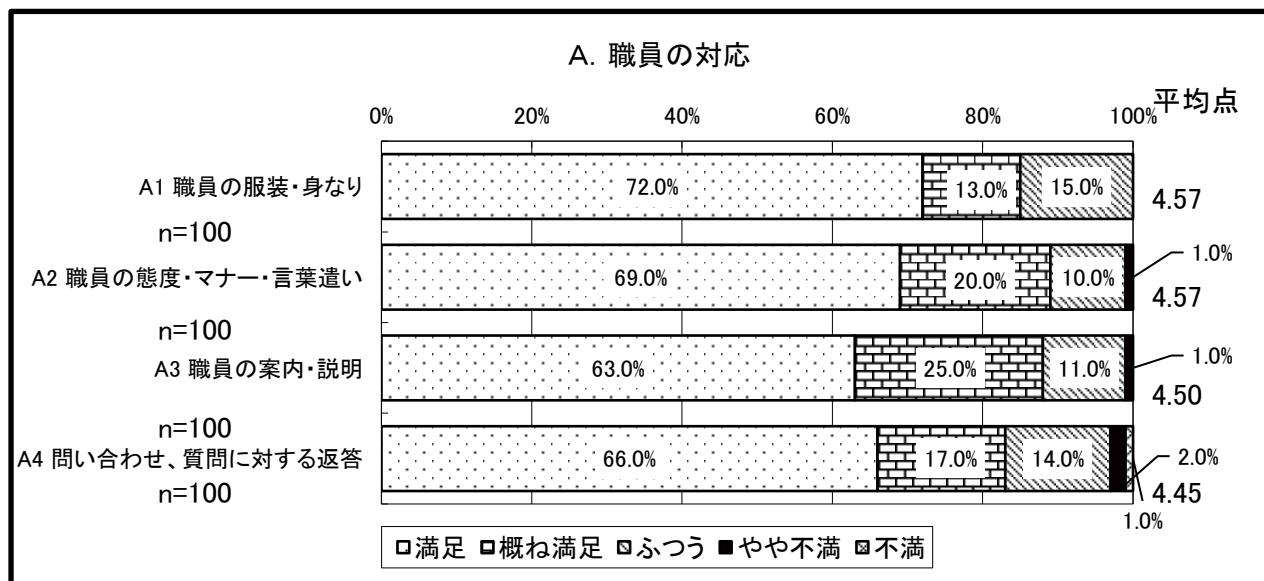


【回答者の属性】に関するコメント
40～60代の回答が多く、8割を占める。
庭球場利用者は、利用登録により市外利用者よりも早く利用申請ができることから、前年に引き続き市内が約9割と高い割合を占めている。
利用頻度は、月に1～4回程度の割合が5割を超え、市民の運動習慣定着の一助となっている。

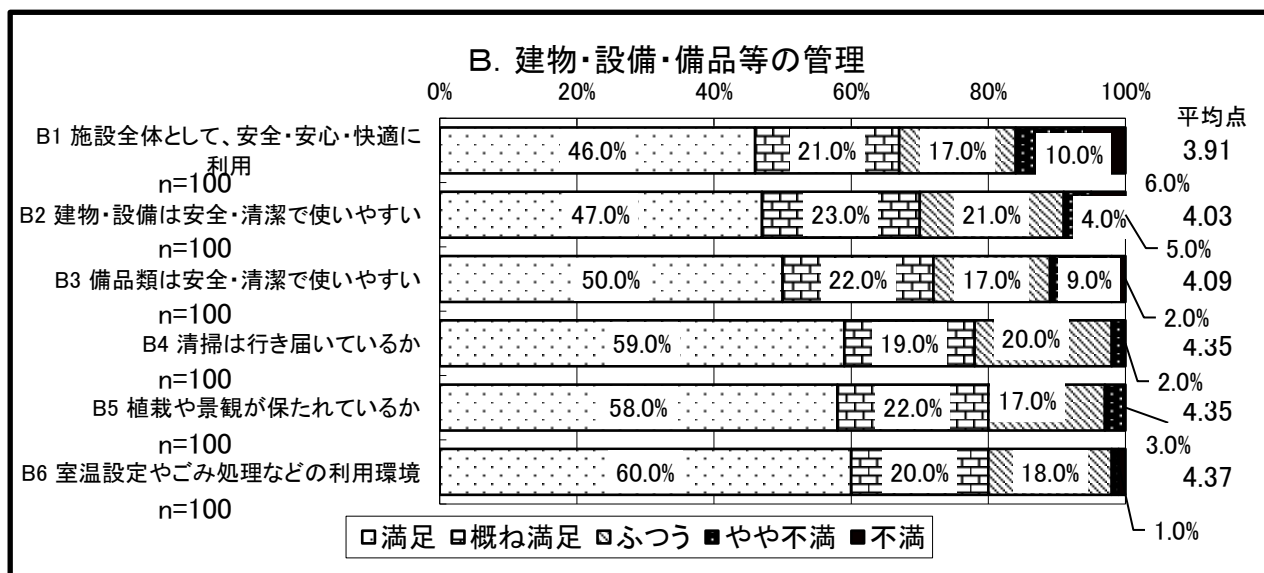


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

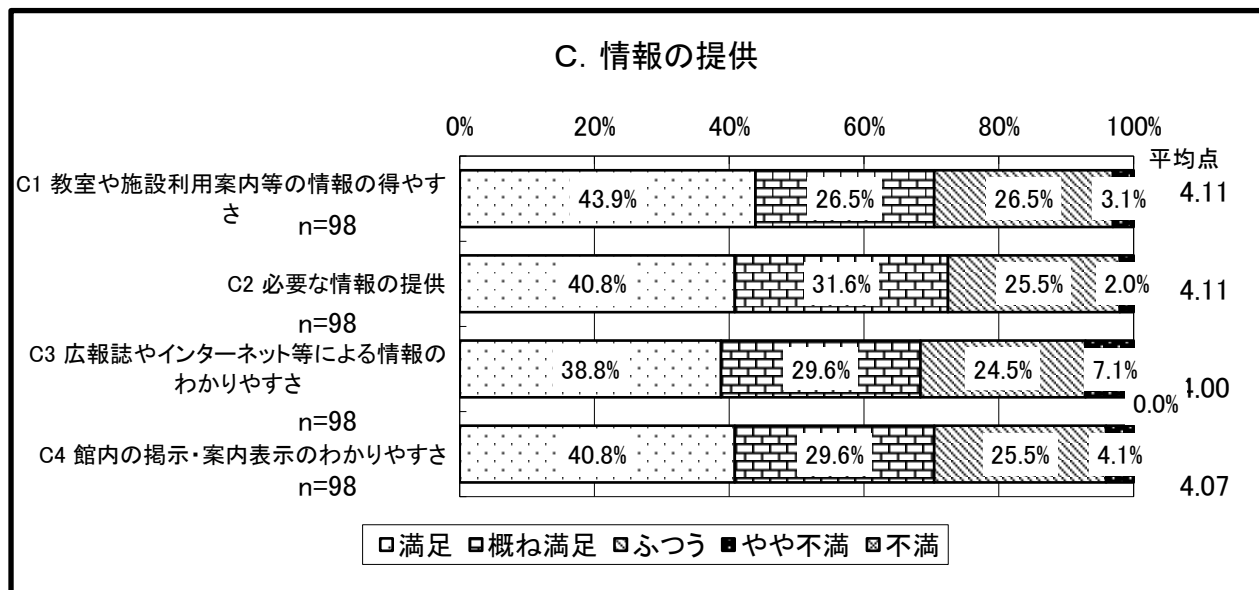
【総合満足度】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」と評価された。自由記述欄では、庭球場の人工芝の凹凸、劣化に対する意見が多数見られた。平成20年に設置された人工芝コートは、剥がれ箇所を部分的に張替、補修し対応しているが、大規模な改修・修繕は行っておらず、稼働率も100%に近い為、劣化・損傷が多いため、全面的な改修を求める声が見られた。



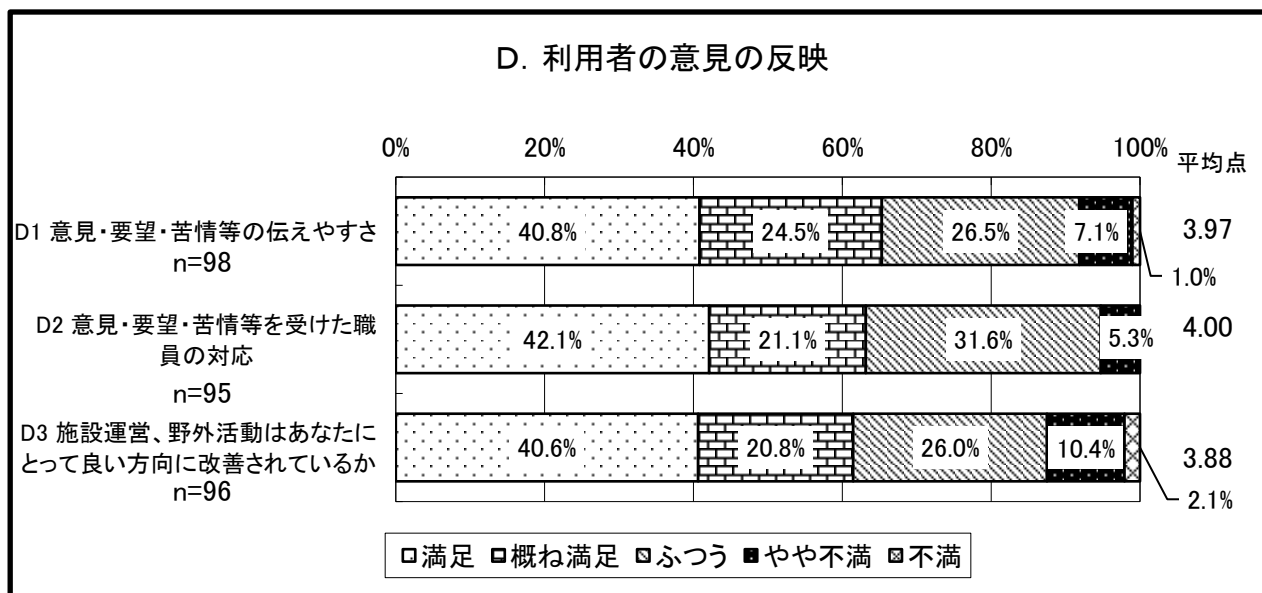
【A職員の対応】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「高い満足度を得ている」と評価された。
 業務マニュアルは案内、接客、熱中症対策などを適宜改訂している。また、利用者対応に関する研修を定期的に行うことで職員のサービス向上と統一に努めている。



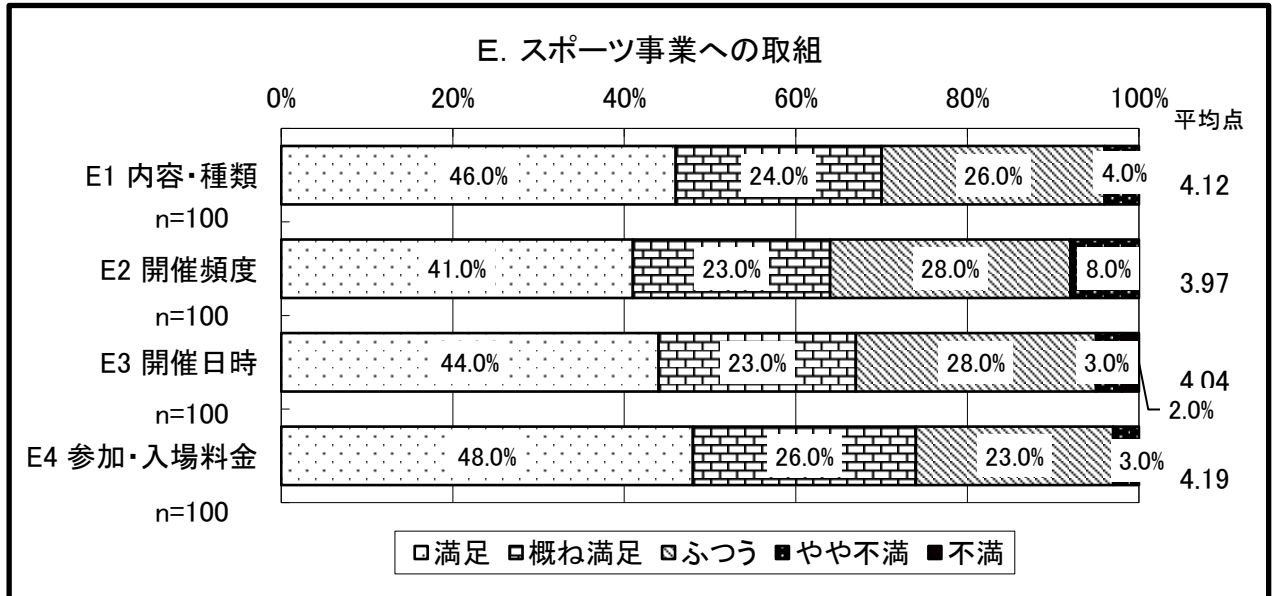
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、B1～B3の項目で「利用者が満足している」B4～B6の項目で「高い満足度を得ている」と評価された。人工芝の劣化、剥がれ等についての意見は自由記述欄でも多く記載があり、改修が望まれている。



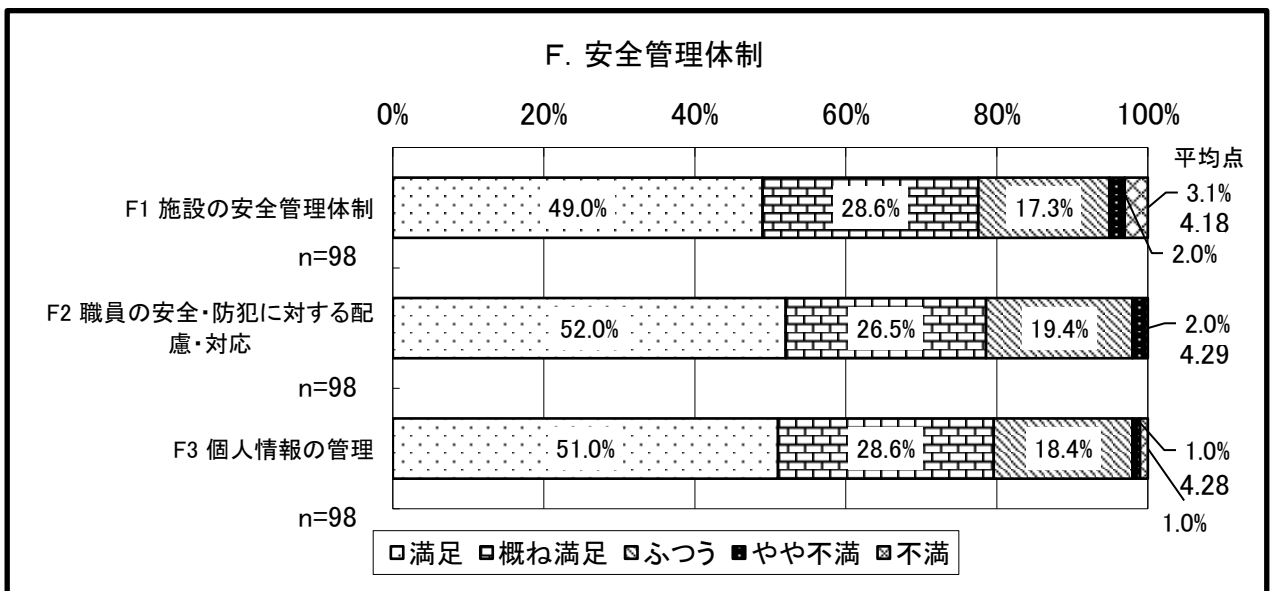
市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「利用者が満足している」と評価された。近年の気温上昇に伴う熱中症対策などの注意喚起、運動中止の案内等の利用者の安全を考慮した掲示を増やし対応している。夏期は日陰を有する庭球場南側の非常扉の開放や、西側駐輪場にテントの設置をおこなっている。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「利用者が満足している」と評価された。
 人工芝の剥がれなどに対する補修、貼替等の対応は迅速に行っていることなどが評価されている反面、根本的な改修には応えられていないため、「やや不満」、「不満」の評価項目も高く、テニスコートの凹凸に関するご意見が多い。

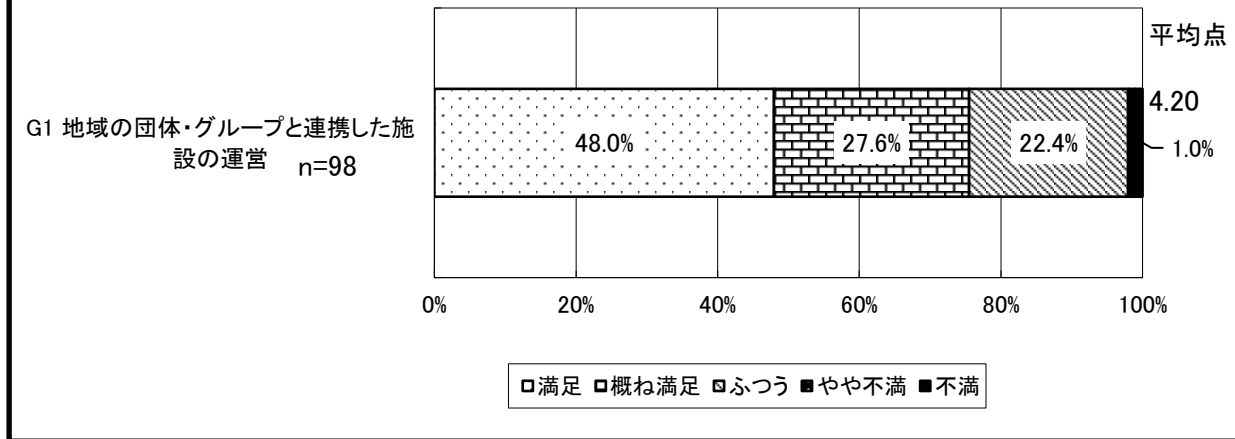


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「利用者が満足している」と評価された。
 事業団主催事業で、大人向け、親子(幼児)向け、ジュニア向けの全てのカテゴリを対象にテニス教室を行っている。はじめての方でも気軽に参加できるよう、レンタルラケットがあり、講師陣が手厚く、民間と比べてレッスン料も低価格に設定している点が評価につながったと推察される。



【F安全管理体制】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「高い満足度を得ている」と評価された。
 落葉時期には多めに清掃を実施するほか、毛虫対策では市と協議し枝の切り落とし、薬剤散布により害虫の発生を抑制したほか、一般利用中は雷鳴時には職員が現場に向かい避難の呼びかけを行っていること、野球場からのホームランボール対策を行ったことなどが、評価に繋がっている。

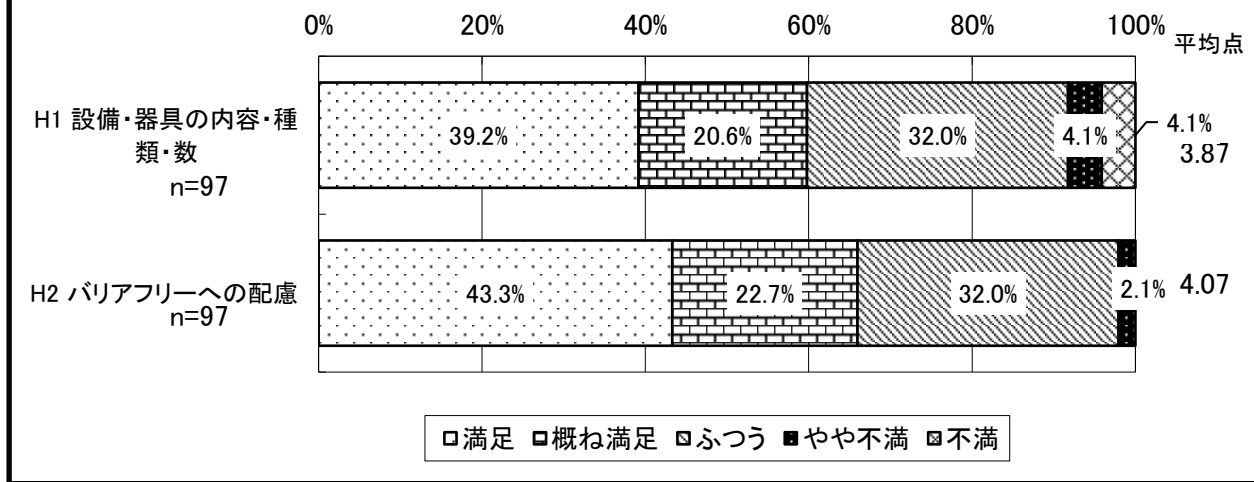
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

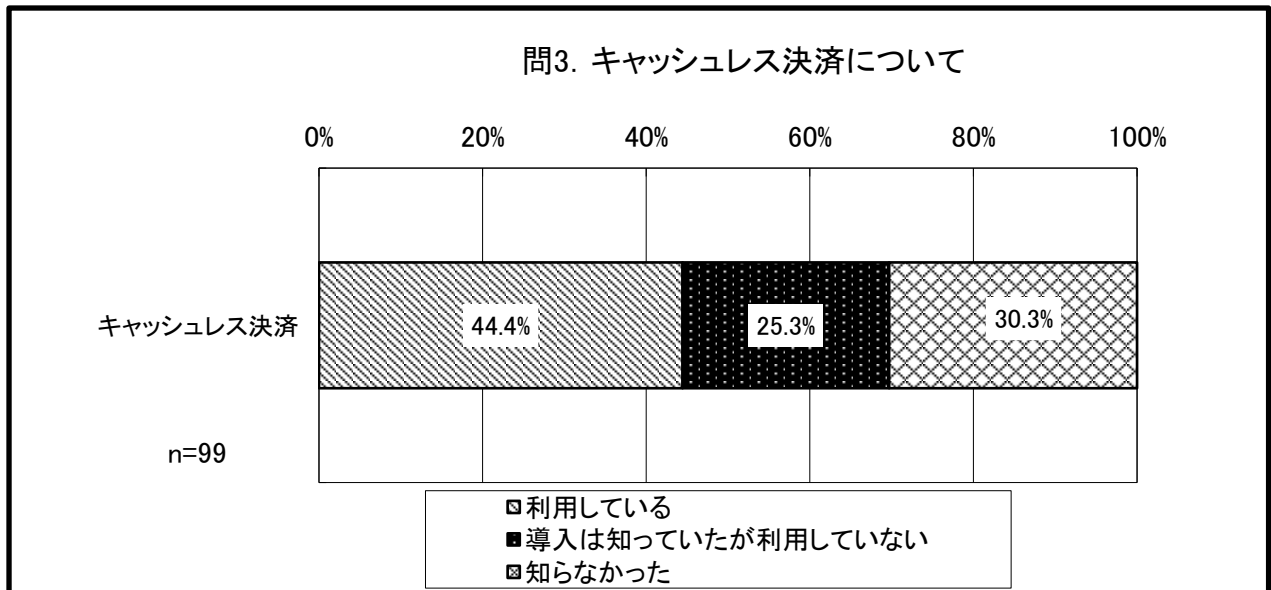
市の満足度判断基準に則り、「高い満足度を得ている」と評価された。
 事業団主催の大人向け・親子向け・ジュニア向けのテニス教室のほか、ソフトテニス連盟、テニス連盟による大会・練習会の開催でのスペース供与や備品貸出など、様々な形態で地域コミュニティ形成に繋がっていることにより、「満足している」の評価となった。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

市の満足度判断基準に則り、すべての項目で「利用者が満足している」と評価された。
 ベンチ、コート整備用具、落ち葉掃除用具の定期点検を行い、利用者の安全面と利便性に考慮した対応が評価につながったと推察される。

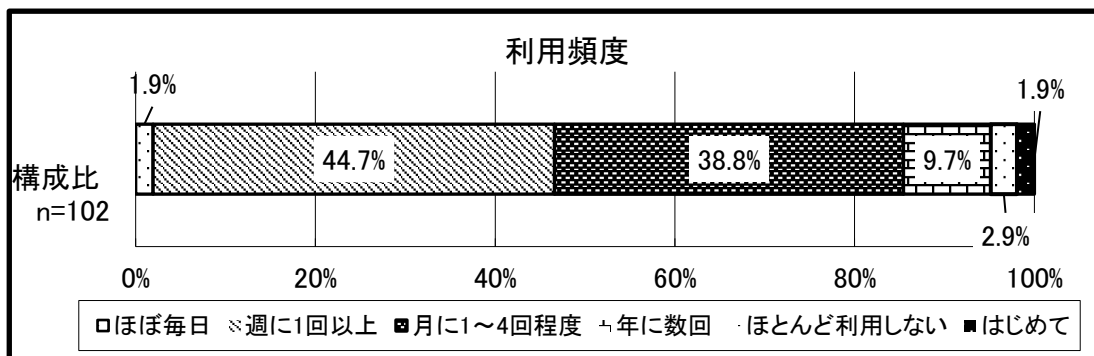
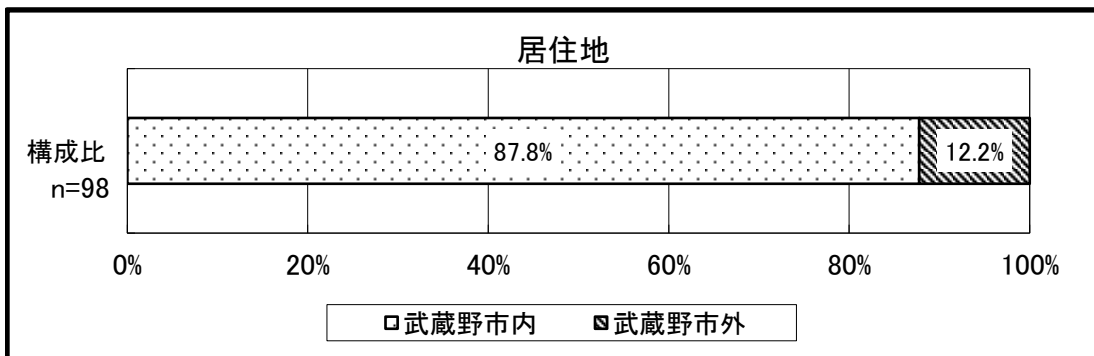
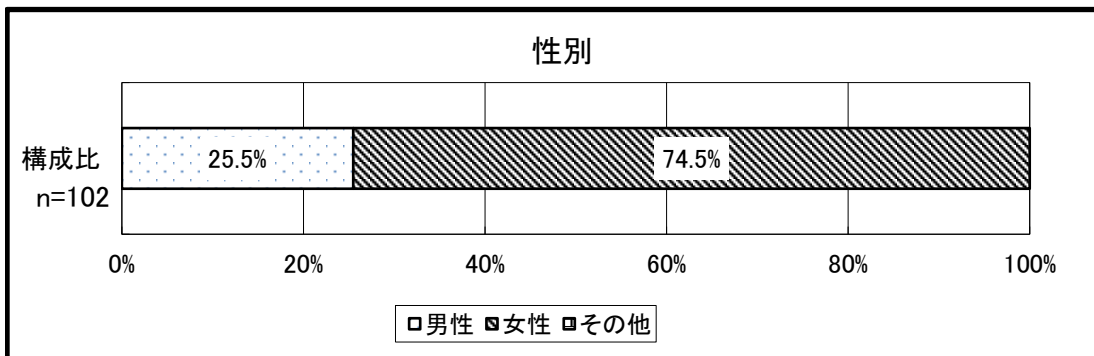
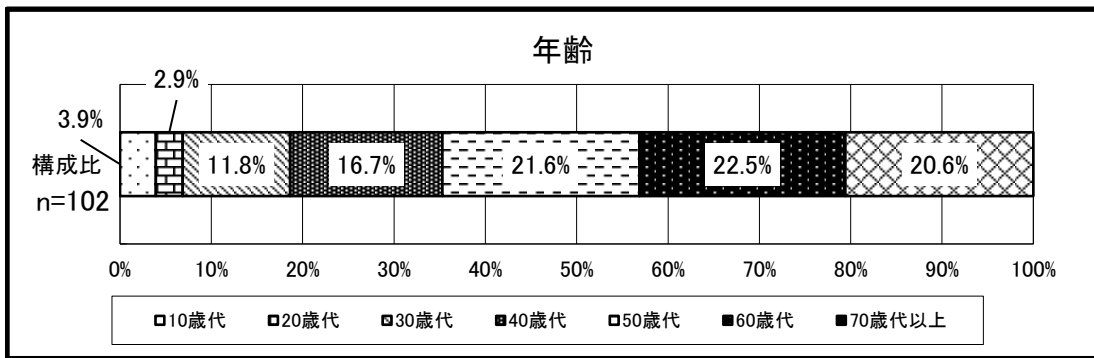


【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント
 キャッシュレス利用率は年々上昇している。今後も継続的にキャッシュレス決済に関する情報を広く周知していく。

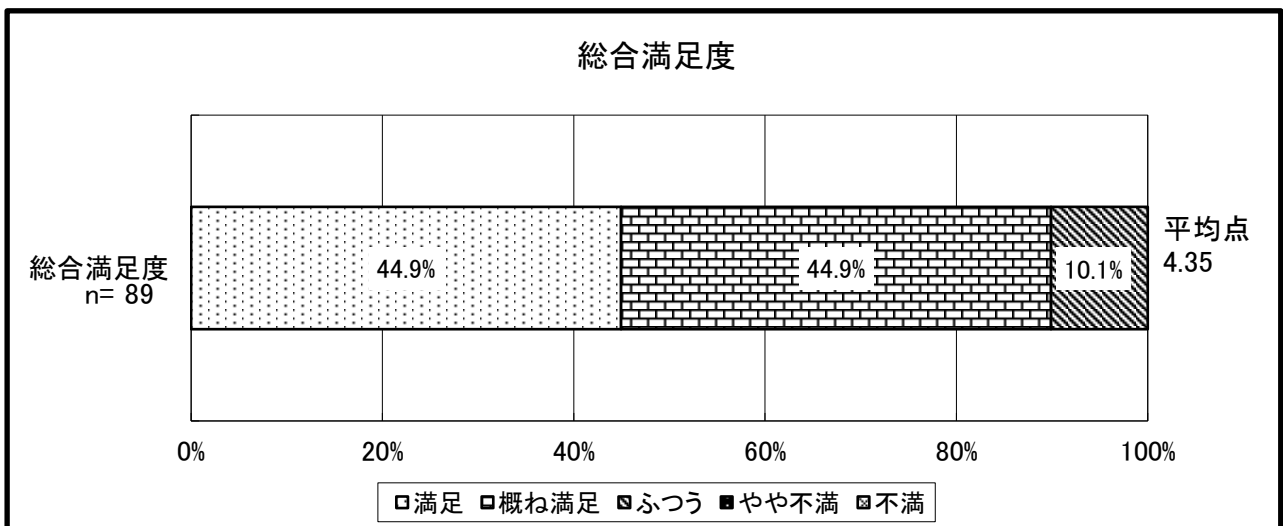
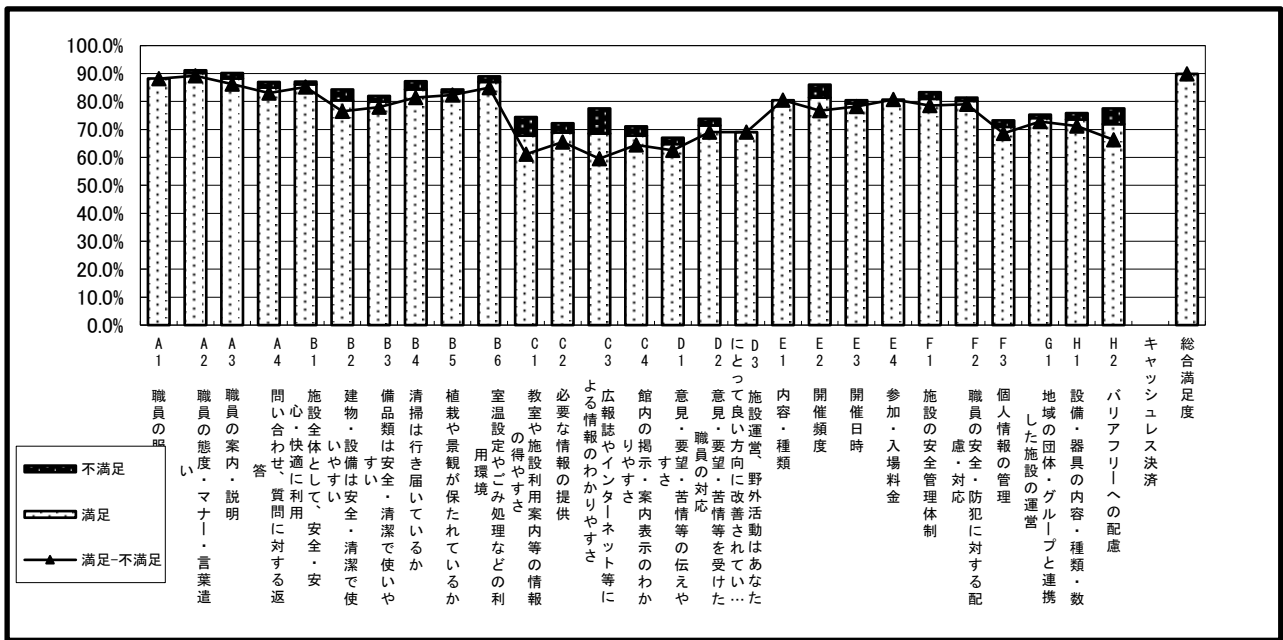
武蔵野庭球場

No.	評価点	評価理由
1	4	「はじめて」のテニスだけでなく、「初しん者」テニスも開きしてほしい。基ソクラテス？
2	2	・テニスコートサーフェスの状態が悪い。・夏のナイター設備を完備して欲しい。
3	3	・テニスコートの状態がわるい。・ボールがはねなかったり、コートのつぎはぎで足をとられることがある。
4	3	・テニスコートのつぎはぎがひどい。 ・けがのもとになるので、きれいにしてほしい。 ・夜、ナイターを使えるようにしてほしい。
5	2	☆テニスコートもよく利用していますが、コートの継ぎ目の剥がれが目立ちます。 すでに、修理した部分はプレイヤーがいつも立つ所になるので剥がれていると危険です。 つまずいて転倒する人を何度も見ている。早急に改善していただきたいです。 ☆コートの平面もイレギュラーが多いです。 スポーツとしては良いかと思いますが、試合などの時は勝敗を左右することもあるので、是非改善お願いいたします。
6	3	屋内テニスコートもつくってほしいです。
7	4	機械が故障していた(キャッシュレス決済)
8	4	キャンセル料発生が早すぎます。せめて1週間位にしてほしいです。
9	3	コートがでこぼこしている以外、大満足です。
10	5	コートが古い。ほりかえ希望。
11	4	コートがポコポコしてるので、全面貼りかえてほしい。ナイター設備にしてほしい。
12	4	コートが老朽化しているのか、危険と思います。
13	4	コートほりかえ、よろしくお願ひします。
14	4	人工芝の貼りかえお願ひします!! 色々大変と思いますがよろしくお願ひします。
15	4	スポーツ教室の充実をよろしくお願ひ致します。
16	5	たのしかったです。
17	5	近くのトイレを使いたい。
18	4	駐車場の精算が不便
19	5	テニスこうさを通年にしてほしいです
20	5	テニスコーチングはこれからもつづけて下さい。
21	1	テニスコートがいたんでいて危険。
22	3	テニスコートがイレギュラーしやすく、ケガの元にもなるので、使用できる方法でのメンテナンスをお願いしたいです。
23	3	テニスコートが随分と劣化しているので、全面張り替えをお願いしたです。
24	2	テニスコートが整備不良で、オムニコートの張替希望します。
25	3	テニスコートがつぎはぎであぶないと感じます。
26	3	テニスコートがつぎはぎでボールがはねない。
27	4	テニスコートがはがれて危ないです。
28	3	テニスコートがもうボールがはずまない。イレギュラーするなど。貼替?が必要な時期です。よろしくお願ひします。
29	5	テニスコートの一部にデコボコがあり、球がイレギュラーしやすいです。改善可能であれば、お願ひします。
30	1	テニスコートのイレギュラーが多すぎるので全面改修してほしい。
31	4	テニスコートのイレギュラーがかなりひどい。できればナイター設備をつけていただけるとありがたいです。
32	1	テニスコートの芝が最悪です。はり直しをお願い致します。
33	5	テニスコートの地面を新しくしてほしいです
34	3	テニスコートの状態が悪いです。修理お願ひします。是非是非。 もっと細かく書きたいが、いつもこのような感じで、時間のない時に言われる。
35	4	テニスコートの整備をお願いします。
36	3	テニスコートのデコボコがひどい所があるので、できればテニスコートのことを分かっている方が修繕チームに入り、改善を行っていただきたい。 つぎはぎをなくしてほしい。
37	4	テニスコートのはがれキケンです。イレギュラーが多いので試合時困ります。
38	2	テニスコートの張り替えとナイター設備を希望します。料金を上げて構いません。
39	4	テニスコートのもっと近い所に水飲み場が欲しい。
40	4	テニスコートはイレギュラーが多いので改善していただけるとありがたいです。
41	2	テニスコートを早く直して下さい。
42	5	テニスコートをもっと増やしてほしいです。 テニスコートの予約もなかなか取りづらいため、1人が一ヶ月に申込できる枠を限定してより公平に行き渡るように改善策をとってほしいです。
43	3	間3 キャッシュレス決済(使えなかったり不便→きかひの故障)
44	5	とてもたのしかったです。
45	4	夏の日よけ、おねがいします。テニスコート。
46	5	庭球場に一部ふかふかするところがあります。
47	5	ネットの予約方法が少しわかりにくい
48	3	良い年齢になってもスポーツ施設が利用できることはとても嬉しいことです。ありがとうございます。
49		
50		
51		
52		
53		
54		
55		
56		
57		

②④ 総合体育館

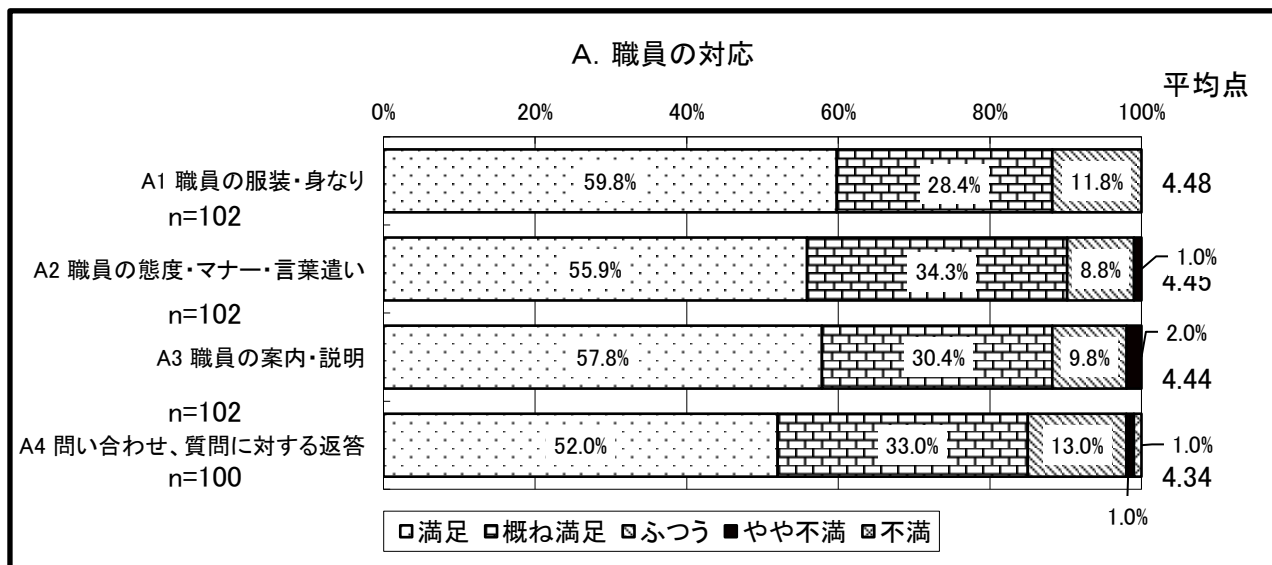


【回答者の属性】に関するコメント
幅広い世代に利用されている事がわかる。ただし、60代以上が約4割、女性が約7割であった。利用頻度においては、「ほぼ毎日」「週に1回以上」が約4割、「月に1~4回程度」を合わせると8割を超え、定期利用する習慣が根付いている方が多く利用している。教室やワンデーレッスンへの参加、及び仲間内で体育施設をコンスタントに利用するなど、それぞれのライフスタイルに合わせた利用方法を提供できていることが利用頻度の高さとなって表れた。

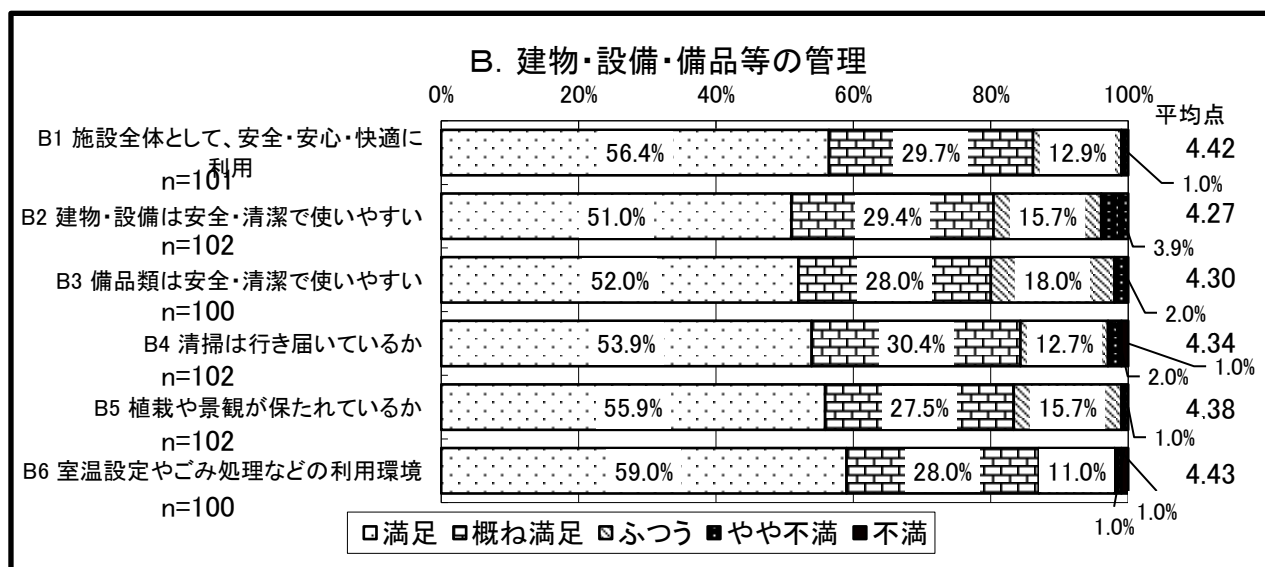


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

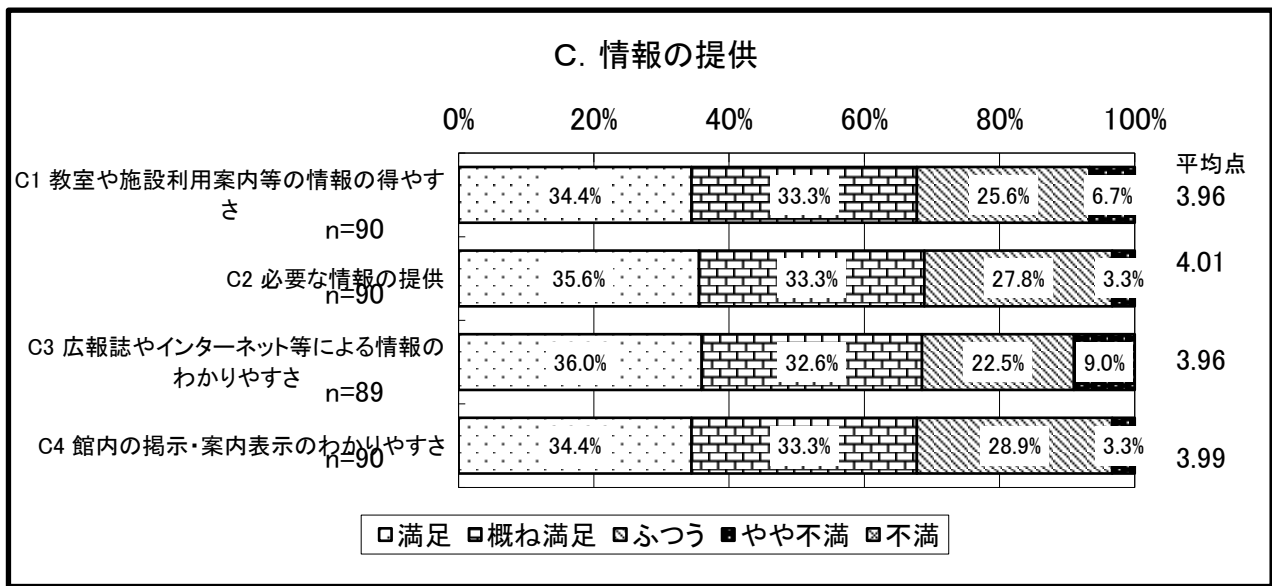
【総合満足度】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り「高い満足を得ている」と評価された。
 A1～B6項目の職員・スタッフの対応や建物・設備・備品に対する満足度が高くなって
 いるが、体育館は老朽化が進み、設備の故障頻度も増しているため、適宜修理・修
 繕をおこなっている。情報発信や意見等の伝えやすさについて、相対的ではあるが
 満足度が低くなっており、日々いただくご意見に対応し、利用者の皆さまにとってよ
 り快適な環境の維持・改善に取り組んでいることが全体的な評価に繋がっている。引
 き続き主管課との連携をとり、適切な対応に努めていく。



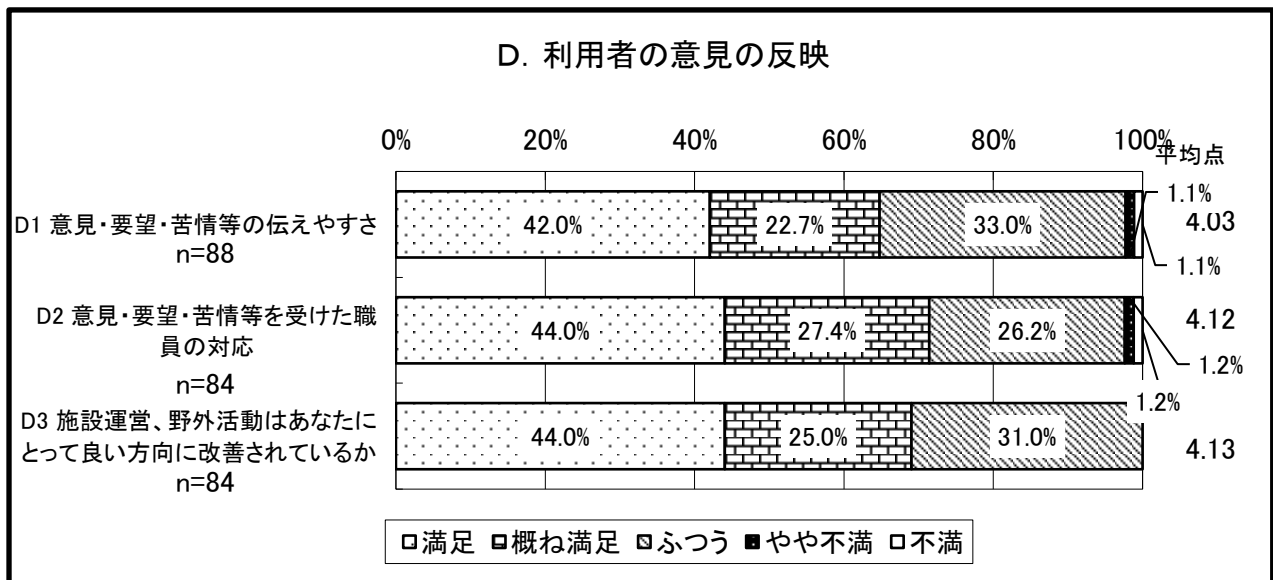
【A職員の対応】に関するコメント
案内、接客、熱中症対策などの業務マニュアルを現状に合わせて適宜改訂するほか、利用者対応に関する研修を定期的に行っている。また障害者配慮やカスタマーハラスメントに関する研修なども実施しており、サービス水準の向上と統一に努めている。



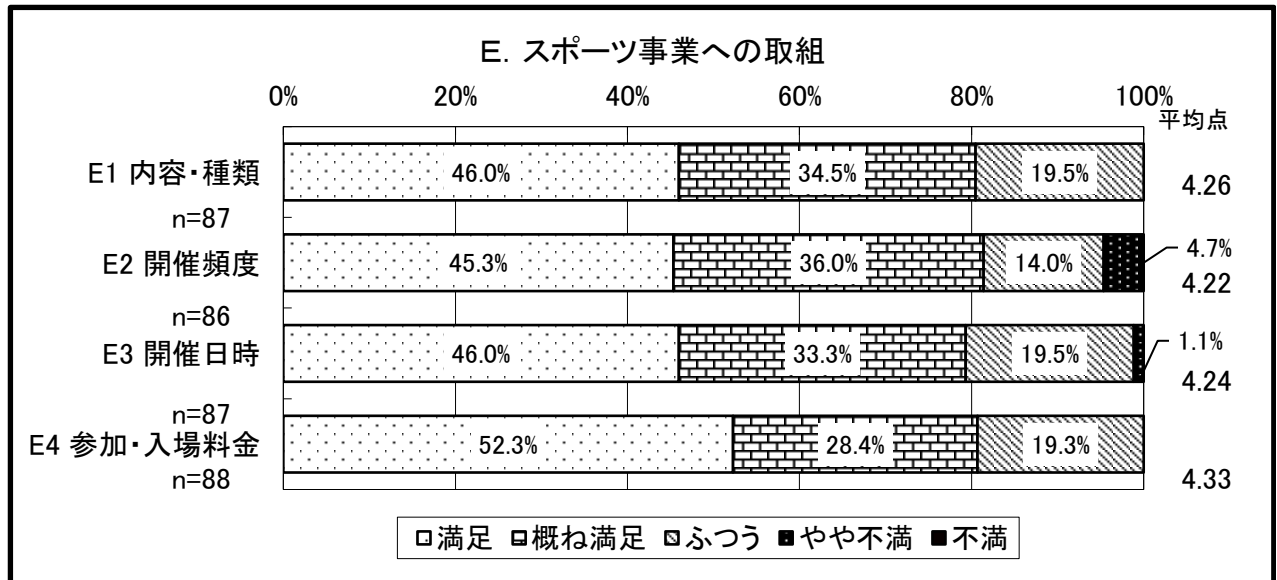
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
市の満足度判断基準に則り「高い満足度を得ている」と評価された。建物・設備については、平成元年に竣工し施設の老朽化も進んでおり、各所で不具合が発生した際は速やかに対応した事が評価に繋がったと推察される。具体的な対応として、床タイルの隆起への一部貼替、補修を実施したほか蛍光灯の劣化により暗くなった場所のLED化、メインアリーナのフローリングの一部張り替えと特別清掃を行うなど、安全で清潔にご利用いただけるよう整備した。



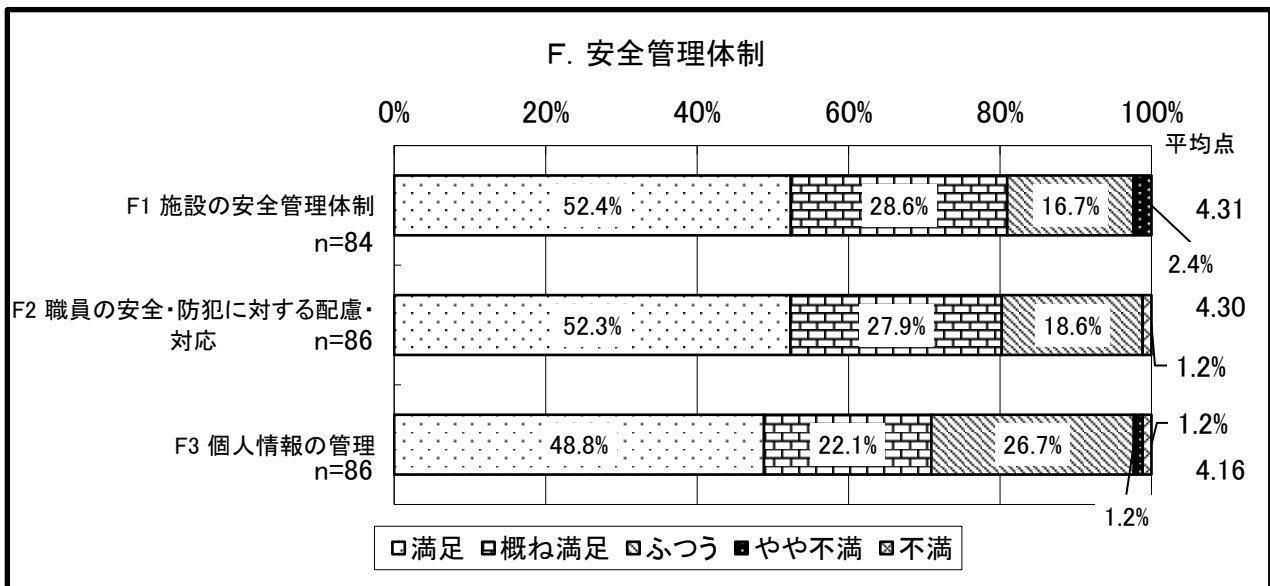
【C情報の提供】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り「利用者が満足している」と評価された。
 熱中症の注意喚起や館内イベントの告知などを、時節に応じてホームページの更新や館内掲示を行い、利用者に整理された情報が届けられるよう工夫している。スポーツ・芸術文化・生涯学習を包括した広報紙「Musashino Do!」(季刊紙)を発行、市内全戸配布し、幅広い世代へ事業団が開催するイベントや講座等の情報発信を行えるよう努めているほか、要望の多かったスポーツ教室に特化した年間スケジュールを館内に設置するなど、ニーズに合わせたわかりやすい情報発信に努めている。



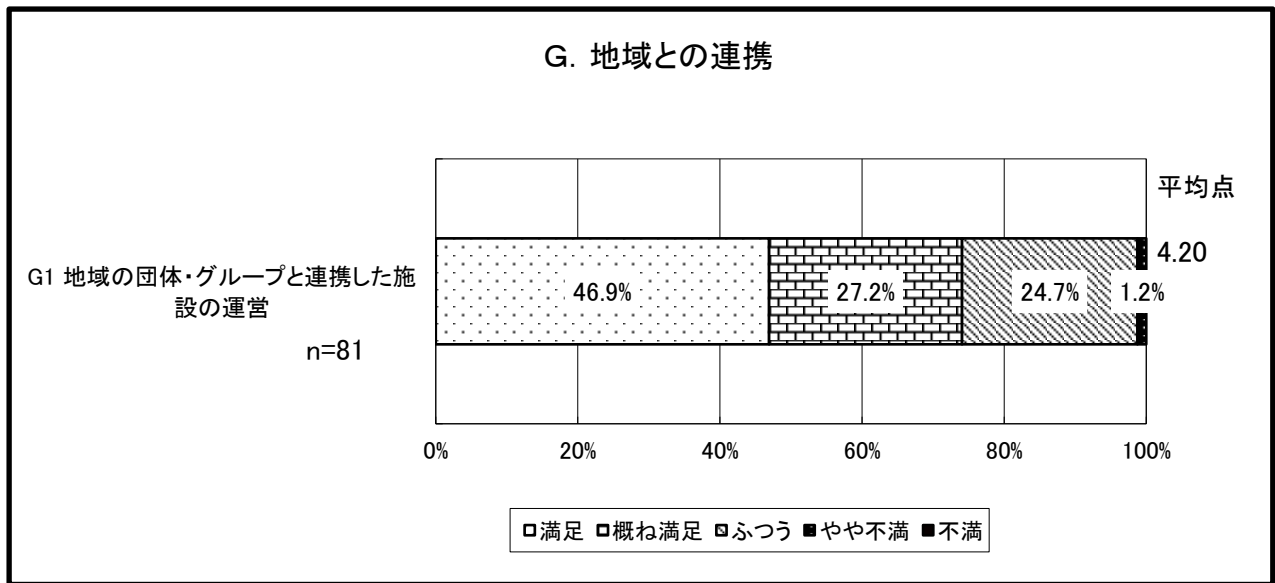
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り「利用者は満足してる」と評価された。
 D3においては6割以上の方が「施設運営・野外活動が良い方向に改善されている」と感じており、これはホームページの問い合わせフォーム及び館内のご意見箱に投稿されたご意見に対して的確な回答を作成し、個別返信や館内掲示するなど共有していることが満足度につながったと推察される。今後も、利用者の皆様のご意見を真摯に受け止め改善していきたい。



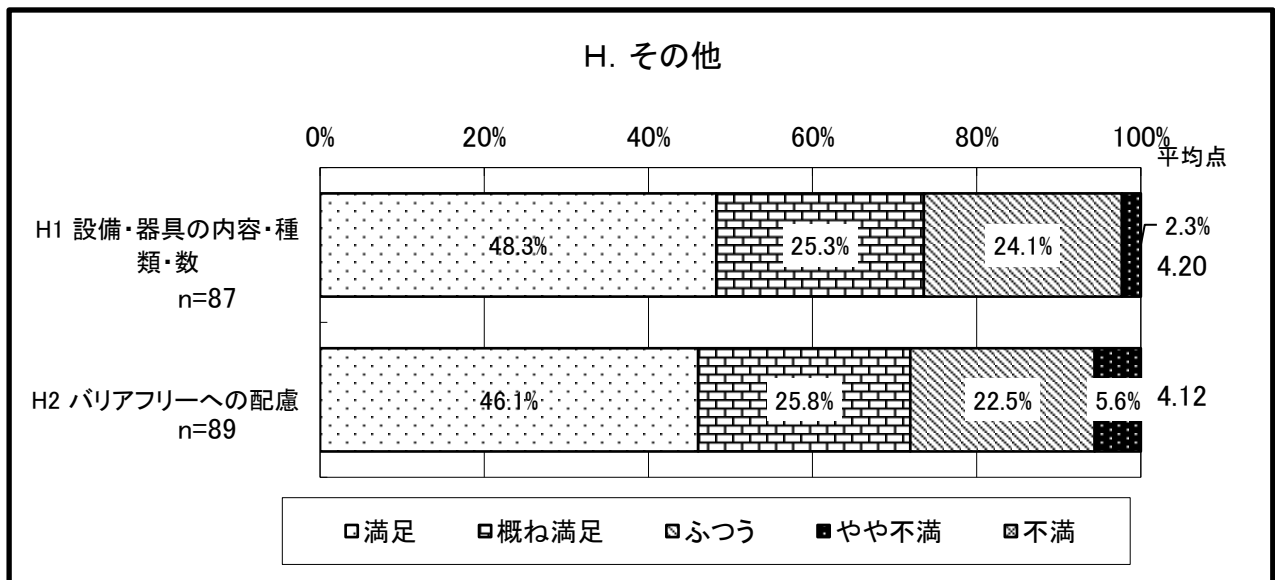
【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り「高い満足度を得ている」と評価された。子ども対象となる事業については、開催日時について教育委員会と密に連絡を取り合い、学校行事等を避けて設定した事で、参加しやすい環境づくりを行った事で満足度を得られたと考える。心身ともに健康であるためには、コンスタントな運動は不可欠なので、今後も利用者のニーズに応えられるような事業を展開したい。



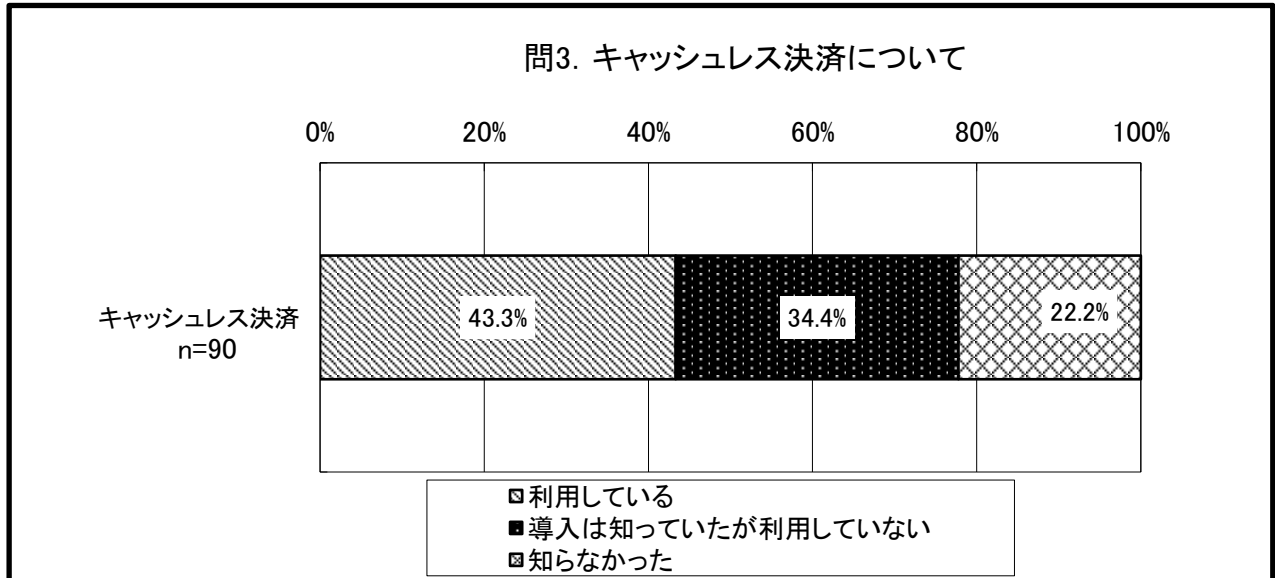
【F安全管理体制】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り「高い満足度を得ている」と評価された。今年度は荒天時屋内施設における利用者判断についての基準を定めた。台風の直撃想定され、交通機関にも影響が出るケースなどについては利用予定の団体代表者へ連絡を取り、利用者判断による中止を促すなど、利用者の安全確保に努めた。従来どおり雷鳴時の屋外施設利用者に対しては、落雷の危険から利用者を回避させるため、スタッフが施設の利用を一時的に中止し、安全な場所への避難待機を誘導している。また、利用者の怪我や体調不良などが発生し緊急を要する場合はただちに救急要請をするなどの適切な対応を行っている。また、年2回の自衛消防訓練を行っており、災害時の対応も万全である。



【G地域との連携】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り「利用者は満足している」と評価された。スポーツ関連事業では、市内小学校やコミュニティセンターへ出向き出張教室を開催し、体育館には足を運びにくい地域の方が参加できるよう配慮している。また市内外の中学校からの職場体験生や近隣大学からのインターン・実習生も受け入れており、地域との連携にも貢献している。



【Hその他】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り「利用者は満足している」と評価された。親子利用者向けの配慮としてトイレに子供用補助便座を設置した。

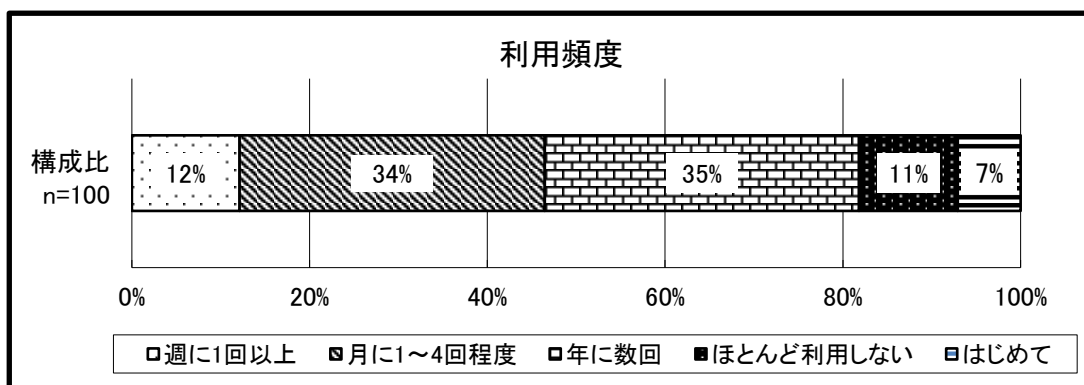
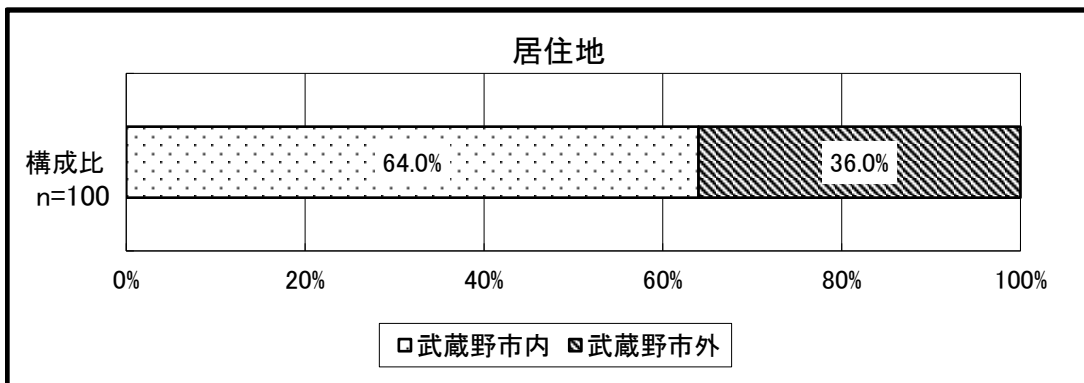
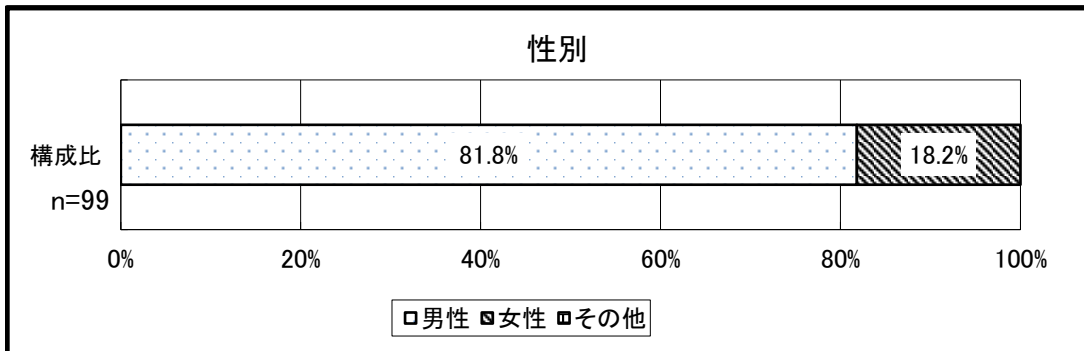
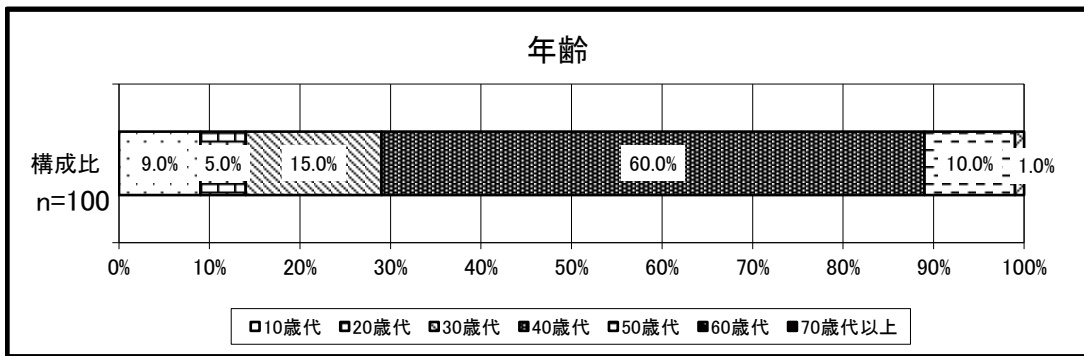


【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント
 3年前に導入したキャッシュレス決済において認知度は77.7%まで伸びた。窓口やHPで案内を継続してきたことにより、ワンデーレッスン・教室の参加料やトレーニング室の使用料の支払いに利用する方が顕著に増えたためキャッシュレス決済が浸透してきている。また、9月にキャッシュレス決済機能付きの券売機を導入した事で利用者数は増えており、今後も引き続きキャッシュレス決済導入に係る案内を継続し、利用者の利便性向上に寄与したい。

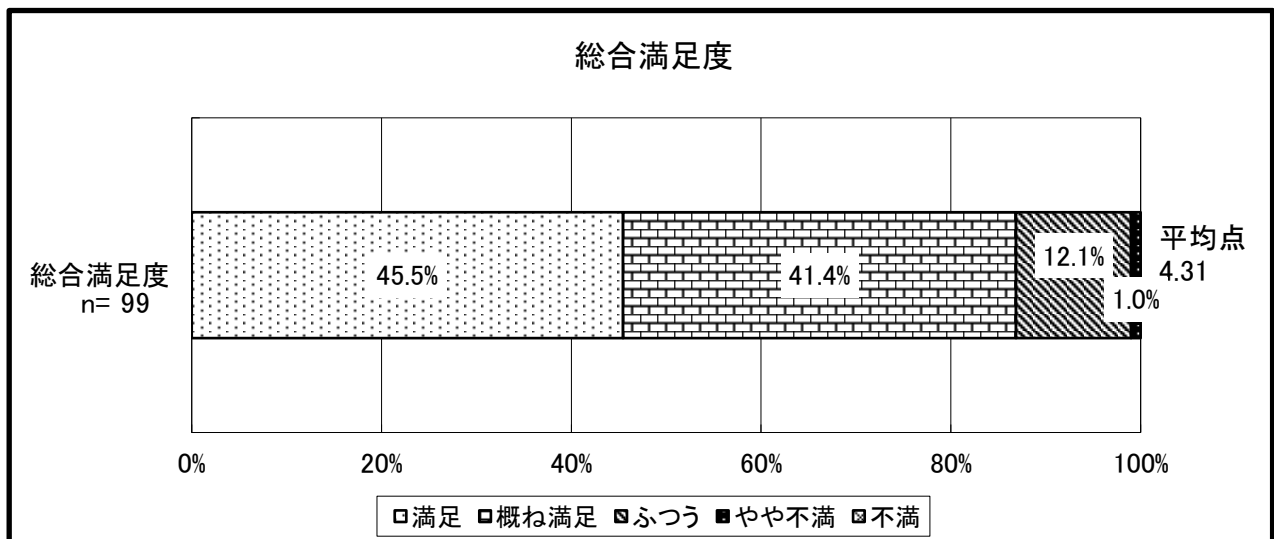
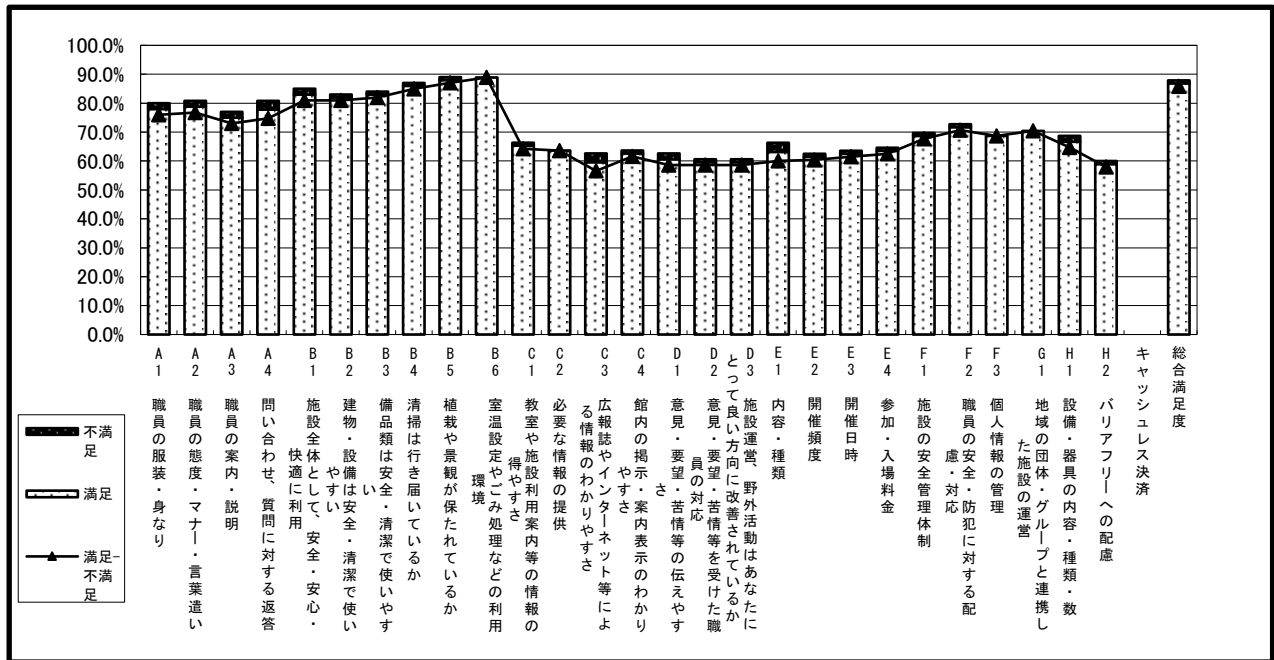
総合体育館

No.	評価点	評価理由
1	4	フラのレッスンの開催頻度をあげてください。年1回でなく・・・。
2	4	プールの更衣室が冬期さむい。プールの水がにごっていて不衛生なかんじがする。 プールの底にばんそうこうや、虫の死がいがよくおちていたりういている。 それらをプールの職員はプールに入っでとり除こうとしない。
3	4	エアコンは季節に関係なく、暑いときには入れてほしいです。(要望)
4	4	Do Sportsの冊子は残してほしい。見やすいので。
5	3	新しいカード、チャージができないと聞き、不便です。ネットには慣れないと思いますが、紙での申込みもできれば。 (年齢を重ねるごとに目とか指とかとも思うようにならず)
6	5	ラクテンペイが使えるようになることを望みます。
7	4	自転車をパークする所を、ラックなどで整備していただけると、とめやすいです。車のパーキング台数が南1ヶ所が少ないかと。
8	4	市外なので人気のスポーツが当たらない。
9	4	新しいチケットは、買うのにチャージができなくなり、不便です。買うのに何回も押さなければならず、時間がかかる。 前の方が良かったです。
10	4	トイレが古いので、次の改装のタイミングなどで、新しく、広くなると嬉しいです。
11	5	親子ヨガに参加させて頂いております。子供と一緒に参加できるのでよい思い出と気分転換になっており、大変感謝しています。 ありがとうございます。
12	5	産後ヨガで初めて利用しています。施設の充実さに驚きました。またイベントや講座で利用したいです。
13	5	産後ヨガがとても良いです。赤ちゃん連れOKのイベントはとても助かります！！もっといろんなイベントに参加したいです。
14	3	参加申込時、有無を言わずに写真撮影の許可を取るのはいかがでしょうかと思う。
15	4	毎日楽しく利用させて頂いております。アーチェリーは、日中に来れる日があれば、嬉しいです。
16	5	指導が分かりやすいです。
17	5	いつもありがとうございます！！
18	4	3 ふつうは「分からない」感覚

②⑤ 緑町スポーツ広場

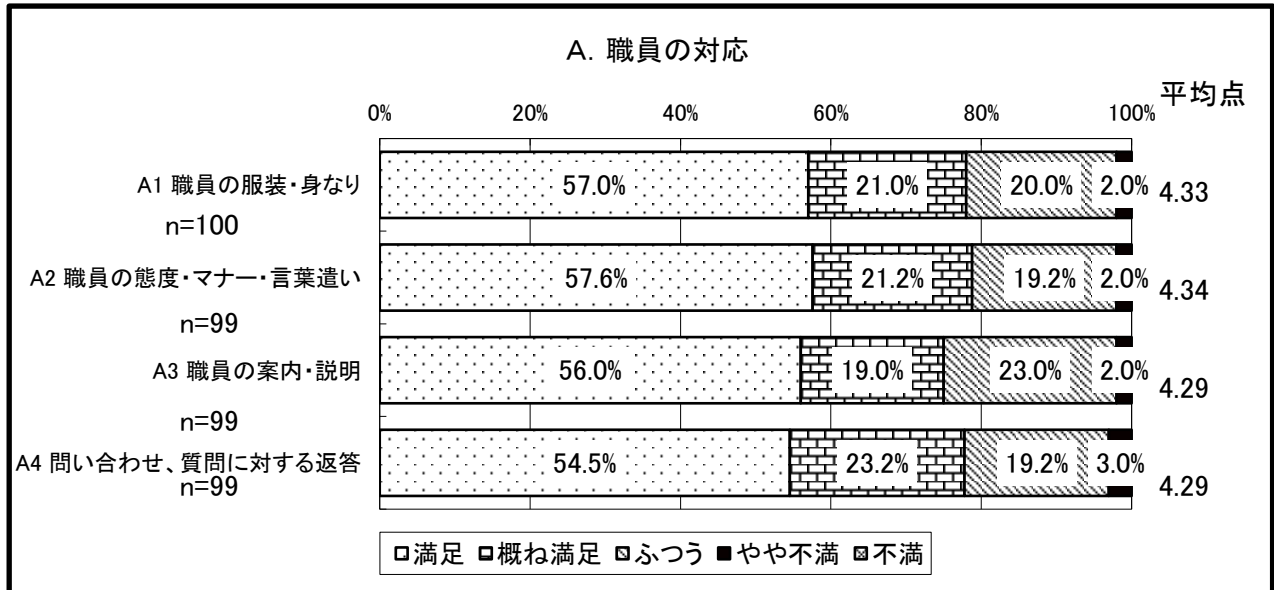


【回答者の属性】に関するコメント
回答者は、40代が60%と半数以上で、突出している。居住地については、市内が64%と割合が高かった。市内小中学生の個人利用が無料であることなど、市民が利用しやすいと推察される。利用頻度については、「月に1~4回程度」「年に数回」がそれぞれ35%程度だった。

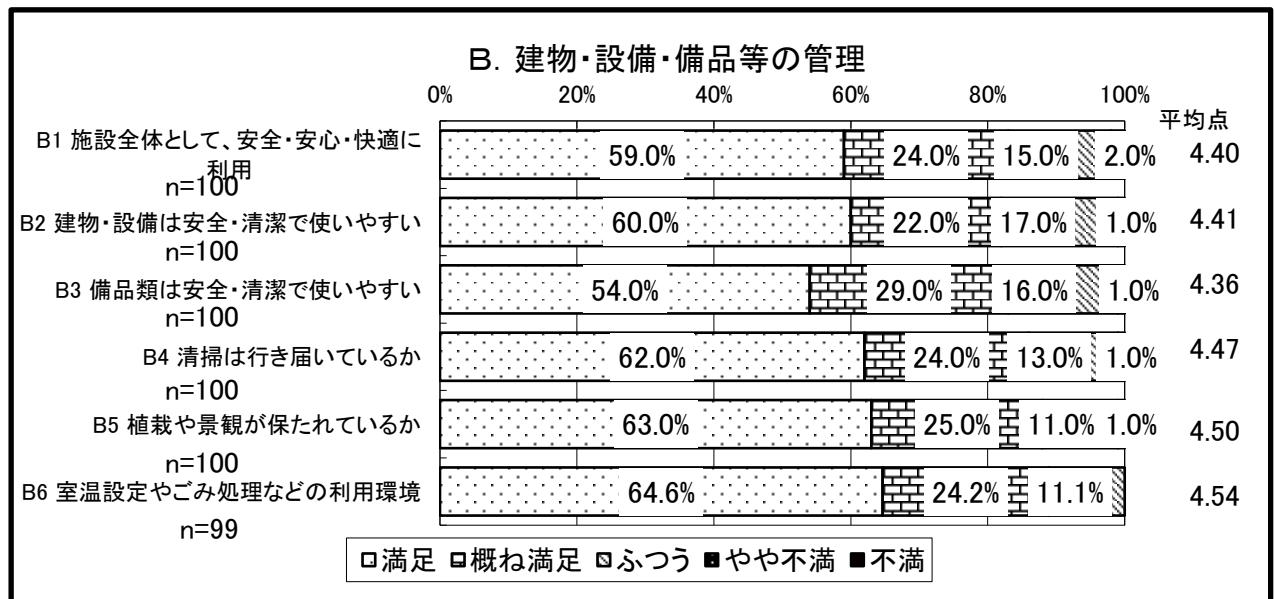


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

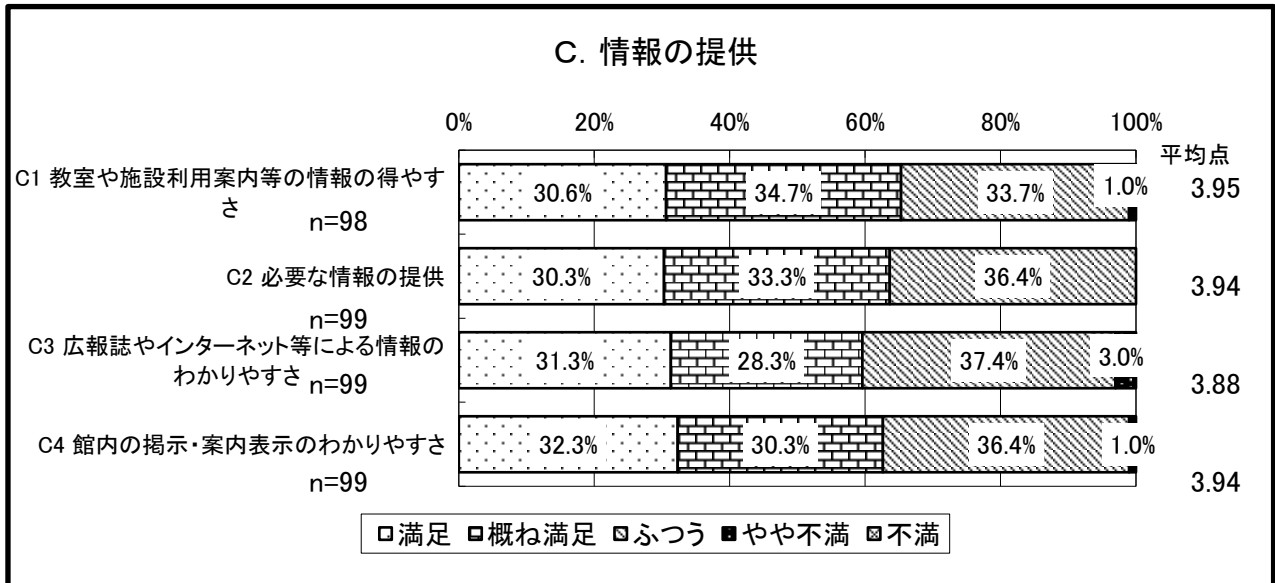
【総合満足度】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「高い満足度を得ている」と評価された。小中学生は無料で利用できる施設のため、学校帰りの子どもたちに多くご利用いただいている。「B. 建物・設備・備品等の管理」について特に評価がよく、常に清潔で、利用しやすい環境を整えられていることが評価されているようだった。自由記載欄で「貸切予約が取れない」というコメントがあったが、令和7年度からは要望のある貸切枠の拡張を行う。



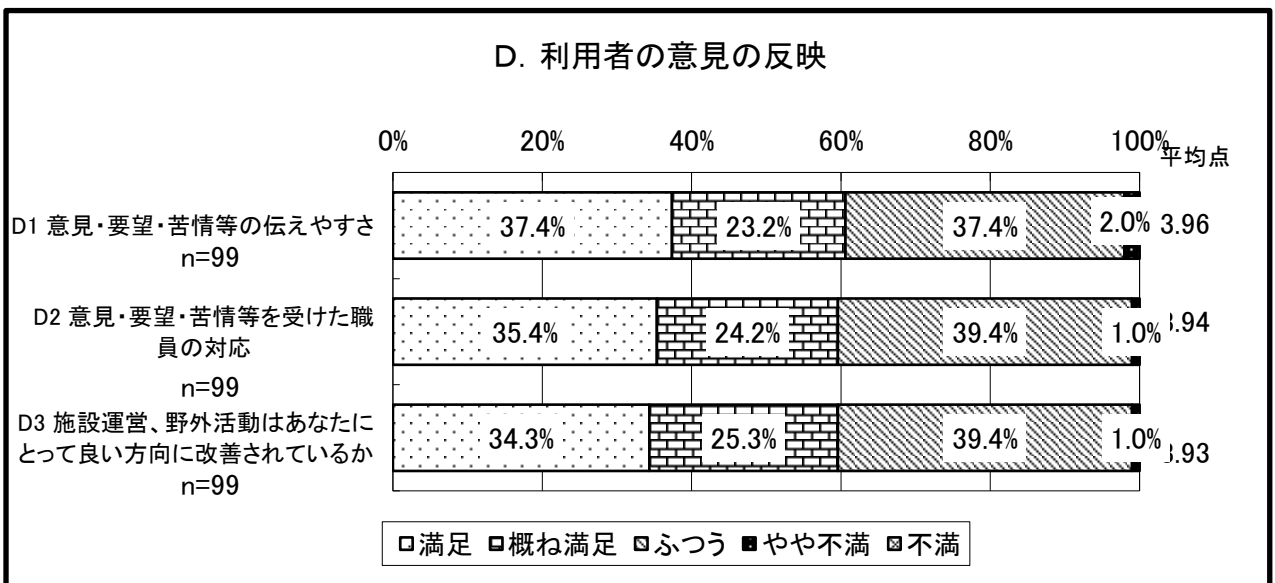
【A職員の対応】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」と評価された。現地の受付や清掃は委託しているため、委託先の係員を含めて、接遇に努めていく。



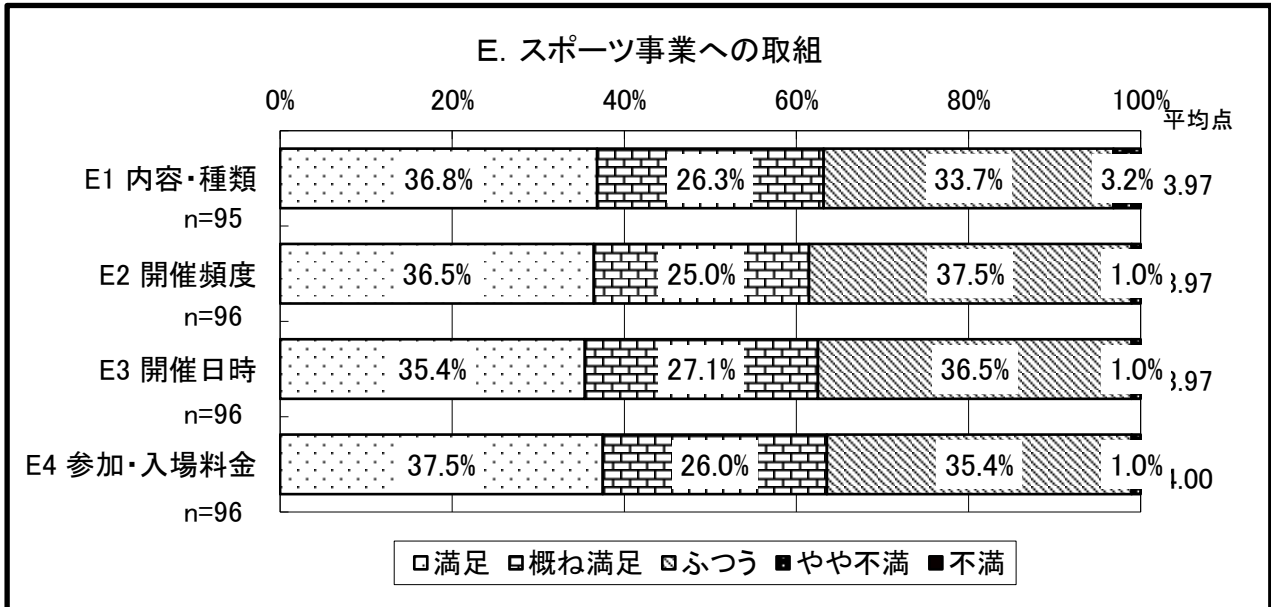
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「高い満足度を得ている」と評価された。特に「植栽や景観が保たれているか」「室温設定やごみ処理などの利用環境」に関しては88%と高評価だった。コート周囲は木に囲まれているが、落ち葉はきなど委託先の係員によるこまめな清掃もあり、常に清潔に保たれていることが高評価につながったと推察される。



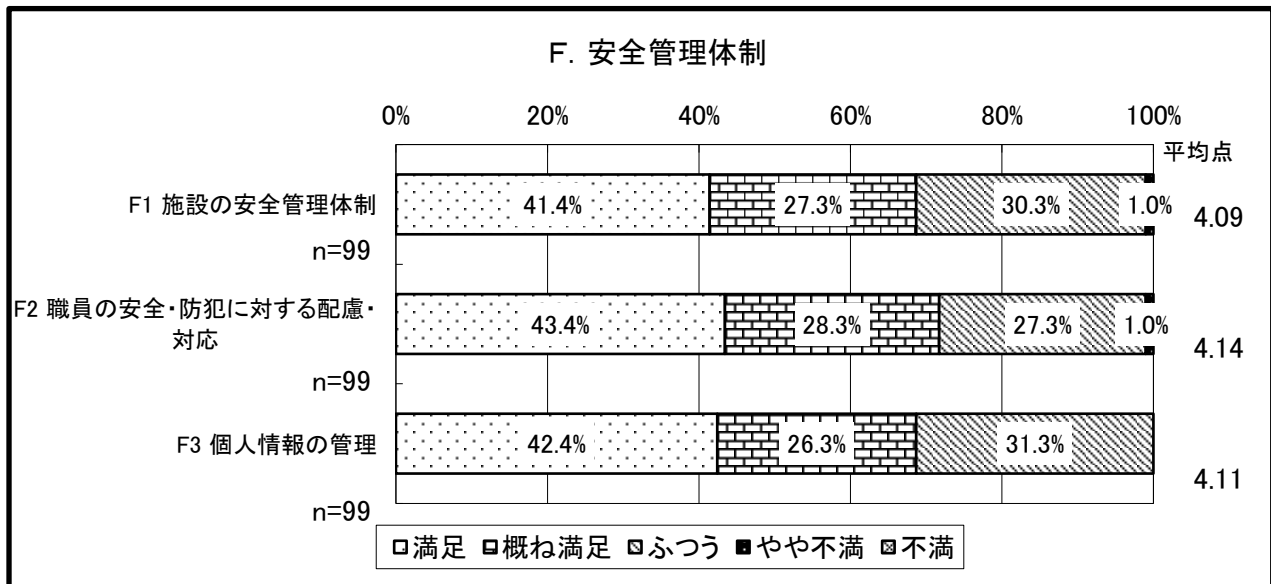
【C情報の提供】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」と評価された。情報提供に関しては、体育館内設置チラシ、HP、会場入り口の掲示等で行っている。また、夏季期間には、熱中症対策として、環境省のサイトで掲載しているWBGT(全国暑さ指数)を基準に、嚴重警戒や危険の状況を知らせる注意喚起を行った。



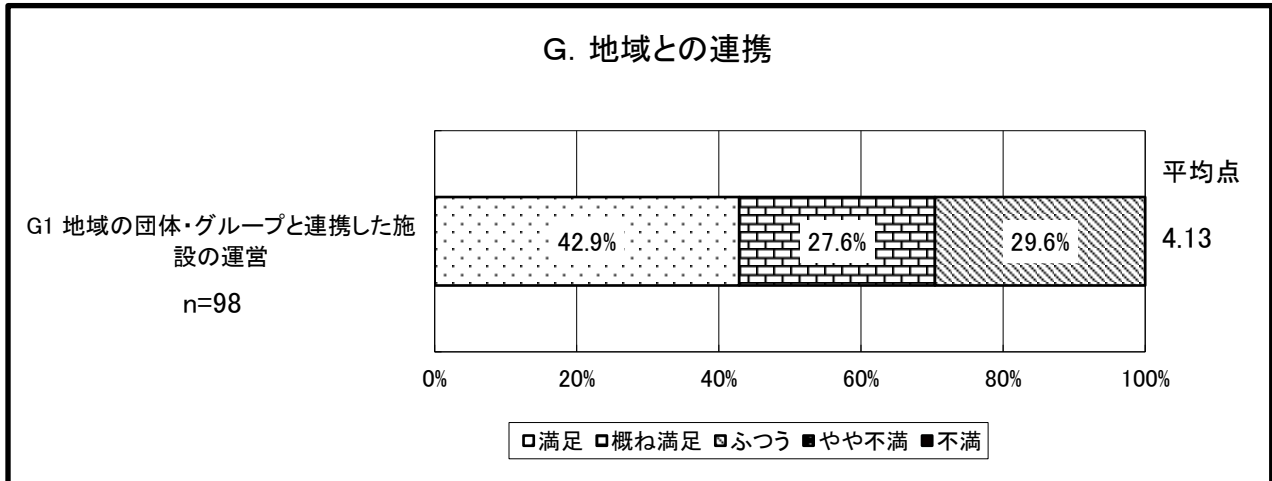
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」と評価された。自由記載欄で、照明設備を希望する声が複数みられるが、住宅街のため設置はできない。近隣住民・施設利用者の双方に不利益が生じないよう、これからも適切な施設運営を行っていく。



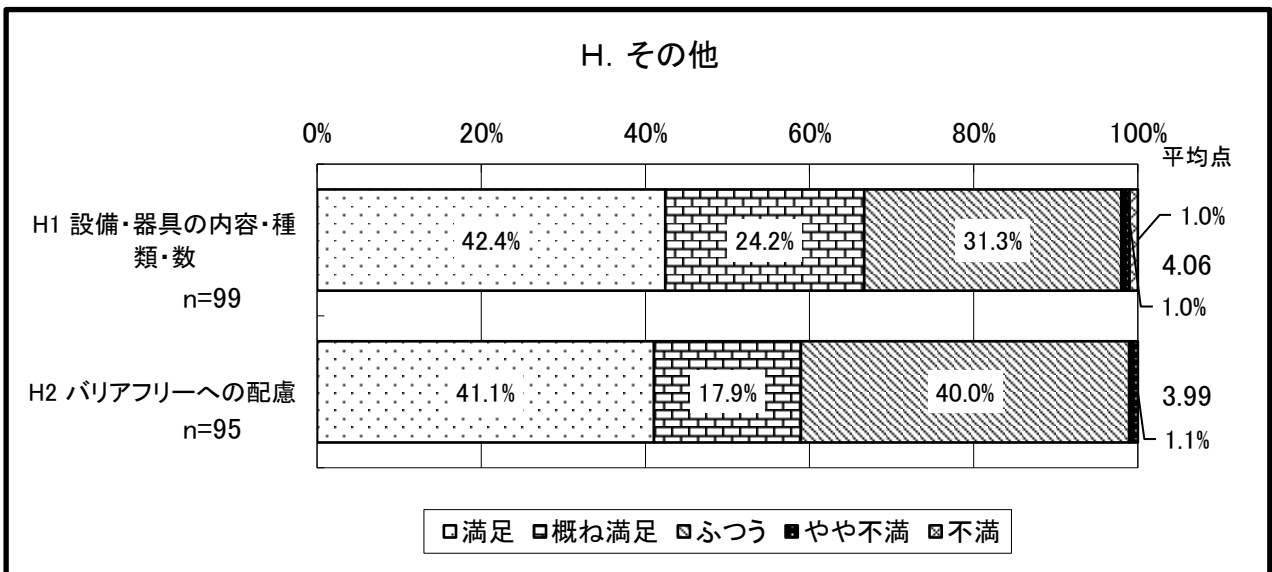
【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」と評価された。今年度は、前年度に引き続き「親子でボール遊び」を開催した。平日昼間の稼働率が低い時間帯を利用して、幼児が参加するプログラムを実施しているため、普段緑町スポーツ広場を利用しない方の利用を促すことが出来た。



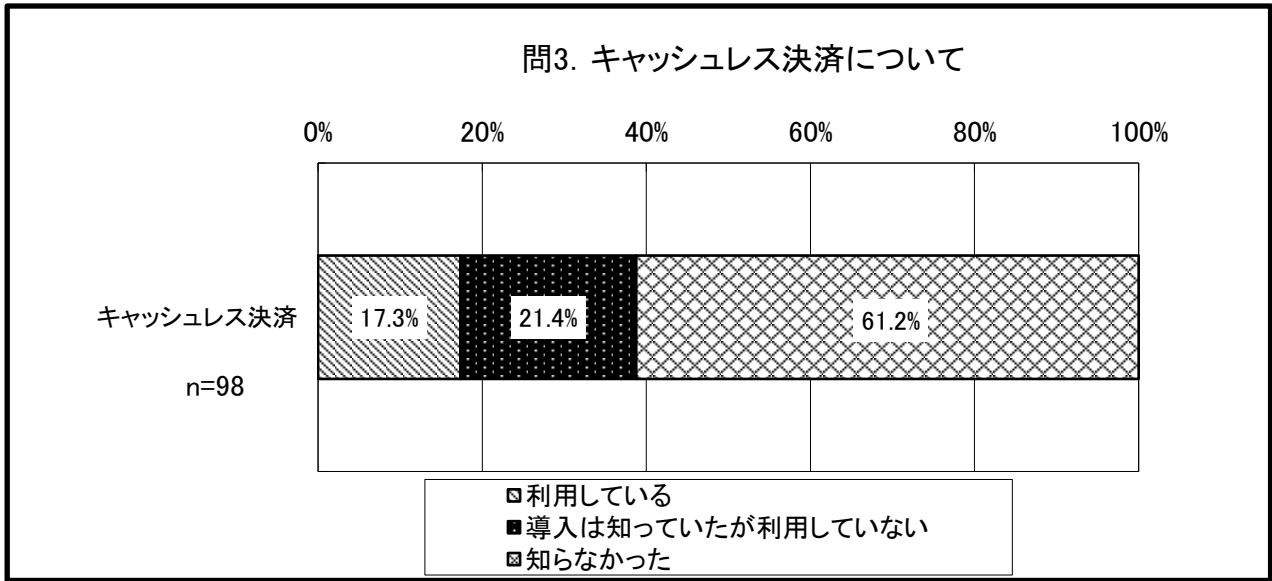
【F安全管理体制】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」と評価された。夏季期間には、熱中症対策として環境省のサイトで掲載しているWBGT(全国暑さ指数)を基準に、厳重警戒や危険の状況を知らせる注意喚起を行った。また雷鳴時には、事業団職員の指示により委託先係員が避難誘導を行い利用者の安全を守っている。



【G地域との連携】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、「利用者が満足している」と評価された。市内を拠点に活動している横河武蔵野フットボールクラブに、主催事業の「親子でボール遊び」の指導を依頼している。今後も地域と連携した取組に努めていきたい。



【Hその他】に関するコメント
 満足度はH1が66.6%、H2が59.0%と概ね満足を得られているようである。現地に委託先係員も常駐しているため、利用者の声には可能な限り応えていきたい。



【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント
 緑町スポーツ広場は費用対効果から現金のみの券売機を設置している。そのため、キャッシュレス決済は、貸切施設の利用と教室参加料の支払いのみのため、「利用している」の回答は17%に留まった。

緑町スポーツ広場

No.	評価点	評価理由
1	5	トイレをふやしてほしい。予約が取れない。
2	4	ネットの銅線の老朽化が気になる。
3	4	利用頻度が少ないので、あまり参考にならない回答かと思えます。
4	5	緑町のスポーツ広場(芝生)で大人がキャッチボール、サッカーをしている時があります。使用する子供がいない場合がありますが、小さな子を連れていらっしゃるお母さんは心配そうでした。
5	5	小学生の子も未就学児の子も二人連れて利用しやすくありがたいです。このままの維持をお願いしたいです。
6	5	ナイターを設置した方が、夜の利用などが便利だと思った。
7	3	サッカーコートに照明を設置していただきたい(夕方4~5時くらいから暗くなるため)
8	5	照明設備があると、なお良いと思う。
9	5	いつもありがとうございます。
10	2	以前もお願いしていますが、道具の充実を望みます。(コーンやマーカー等)⇒貸し出し。※通路に照明が欲しいです。暗くて危険です。
11	4	・G-1について、毎月1日朝の持ちようど、予約の際にサーバがこみあっていて、再読込しなければならず、サーバがおちるかも少し不安です。 ・人工芝をはりかえるそうですが、是非ペナルティエリアを記してください。ほぼフットサル利用の方ですよね。 例えばキャッチボールの方でもじゃまにはならないと思います。
12	3	・芝の入れ替希望・ナイター希望 共にフットサルコート。
13	4	人工芝がはがれてケガをしやすい。
14	3	タッチ決済ができると良いです。
15	5	いつもお世話になってます。
16	4	緑町コートについては、地面は少し荒れていること。屋根(コート内)がないことなどが少し問題かと。
17	4	設備が良い→もっとよくするなら電気を外につけてもっと使える時間を5時以降も。
18	5	安さが素晴らしいです！
19	4	特になし

②⑥②⑦ プール

(様式1) 評価シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野プール・武蔵野市立温水プール			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-33 ほか			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長 竹内 道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日			
指定管理業務の内容	武蔵野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	681,080,439円 ※体育施設全体	決算	円

2 評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A市民の満足の向上	39.2 /44	38.4 /44	<ul style="list-style-type: none"> * 市立のプール施設として、年間を通して幼児から高齢者、障がいのある方が快適かつ安全に利用できるよう、施設の管理運営を行い、設置目的を達成している。 * 文化事業団と合併後初の事業団中期計画を策定し、第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び事業団中期計画に基づいた事業計画書に則り、多様な層を対象とした事業へ取り組みを進めている。 * 足への負担を軽減するためのプール入水時のはしごの養生や、脱衣後の水着を入れるカゴの設置など、利用者からの要望に適宜対応している。 * 施設管理者として市民スポーツ大会(水泳)、並びに市民スポーツ祭を武蔵野市水泳連盟と協働し開催、市主管課を交え事前打ち合わせ等の連携を取り、設営や人員手配の調整を行った。 * 事業団主催事業の Sports for All 水球、土曜学校水球、武蔵野アクアスロン大会を開催する中で、武蔵野市スポーツボラ 	<ul style="list-style-type: none"> * 誰もが年間を通し快適かつ安全に利用できるよう、施設の管理運営を行っている。 * 利用者アンケートでは、「満足」「概ね満足」が合わせて約8割にのぼっている。 * 市民大会等の運営について、地域のスポーツ団体と連携して行っている。また、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や成蹊大学と連携し、主催事業の Sports for All 水球・土曜学校水球・武蔵野アクアスロン大会等を開催、第二期武蔵野市スポーツ推進計画の記載のとおり、「支える」面でのスポーツ推進に努めている。 * 多様な広報のチャンネルを活用し、伝わる努力が認められる。スポーツ教室に特化した年間スケジュールを作成し、HPや館内掲示等で展開した。 * 事業計画に基づき、教室や Sports for All 等の様々な事業を実施した。中でも、【障害者がスポーツに親しめる機会の創出】の充実を図り、障害者向けの事業を増やしたことに

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>ンティア「HANDS」や近隣大学と連携し、「支える」面でのスポーツ推進に取り組んだ。</p> <p>*情報の提供として、主催事業並びに夏期プールや武蔵野プール閉場期間の四中プールの代替開放状況などを、市報、FMむさしの、館内掲示、配布ちらし、WEB、各種SNSなどを利用し、多様な層へ提供できるよう発信している。また、スポーツ教室に特化した年間スケジュールをHP掲載や館内に設置した。</p> <p>*夏期屋外プール開放期間は総計29,000人超の入場があり、普段プールを利用しない層の来場が中心のため、待機列や入場導線へ案内掲示を設置し、不慣れな方でも混乱なく利用できるよう配慮し、スムーズな運営を実現した。</p>	<p>より定員も増員することができた。民間企業には難しい事業を公立の施設で実施できたことは大いに評価できる。</p> <p>*夏期屋外プール開放時は月間で29,000人の入場があった。普段プールを利用しない層の来場が中心のため、待機列や入場導線へ案内掲示を設置し、不慣れな方でも混乱なく利用できるよう配慮した。その結果、スムーズな運営を実現した。</p>
B安全への取り組み	8.8/12	8.8/12	<p>*年2回の自衛消防訓練をプール管理委託事業者と連携して行い、有事の対応に備えている。加えて、月次でプール水質検査、空気環境測定結果、レジオネラ菌検査結果を保健所へ報告し、安全な環境を利用者に提供するよう努めている。</p> <p>*警備業法により、プール監視業務における警備員（監視員）は警備業者として、警備業の講習を受講したものを配置する仕様を定め外部事業者へ委託しており、非常時は無線等により事業団職員と即時連携し、対処できるよう体制を整備している。</p>	<p>*施設管理上必要な資格保有者を配置するとともに、プールの安全管理に係る定期研修を実施し、事件・事故を防止する体制整備を行っている。</p> <p>*前年度に続き、プール場内における自衛消防訓練を管理委託先と連携して行い、非常時の役割分担の見直しや保温シートなど備品類を追加購入することで、有事の対応に備えている。</p>
C適正な運営	28.0/36	28.0/36	<p>*新たな指定管理期間の事業推進に向けて基本協定、並びに事業団中期計画に基づき、施設管理と事業運営を行い、さらなる業務改善を図っている。</p> <p>*計画の実施状況は定例の係長</p>	<p>*より多くの市民に施設を体験する機会を設けるため、スポーツフェスティバルの際に屋内プールを無料開放した。また、夏期プール会場期間中にはプール前にキッチンカーを手配するなど、利用促進につながる</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>以上の職員による進行管理会議にて進捗を共有、管理している。</p> <p>*市とは定期的な連絡会議を実施するとともに、必要に応じて市関連部署と連携し課題解決に努めている。</p> <p>*令和6年度は予算概算要求の工事としてろ過機のろ材交換、熱交換器の更新工事を実施した。</p> <p>*施設、設備管理に係る保守、保全、定期点検業務委託は適宜作業へ立ち合い現場確認を行うとともに、報告書を精査し修繕計画を策定している。</p> <p>*主催事業指導委託並びに各施設の受付業務委託について、現場への立ち合いや各種報告書面をもとに業務実態を把握することで、適正に管理監督するよう努めている。</p> <p>*ワンデーレッスンで実施しているアンケートをGoogleフォームで行い、用紙の削減に努めたほか、主催事業についてWEB上のやり取りで完結できるような部分を模索し、支出を減じる施策の推進を図っている。</p>	<p>よう努めた。</p> <p>*周期的に行う工事としてろ過機のろ材交換、熱交換器の更新工事を適切に実施した。</p> <p>*施設、設備管理に係る保守、保全、定期点検業務委託は適宜作業へ立ち合い現場確認を行うとともに、報告書を精査し修繕計画を策定している。</p> <p>*ワンデーレッスンで実施しているアンケートをオンライン化することで、ペーパーレス化を推進し、支出を減じる施策の推進を図っている。</p>
D施設・整備等の適正な管理	6.4 /8	6.4 /8	<p>*プール設備は、管理の仕様を定め、法令に基づく保守・保全点検など、外部企業へ委託している。点検結果は報告書形式で提出され、異常が認められた際は適宜修繕を行い、機能性、安全性を担保している。</p> <p>*本年は屋内と屋外をつなぐ稼働壁に経年劣化による脆弱性が発見されたため、主管課、施設課と連携し、全面的に補強工事を行うと共に、安全性の確保を行った上で、開放日数の維持に努めた</p> <p>*建物は老朽化しているものの、快適に利用できるよう日常清掃に力を入れている。更衣室は</p>	<p>*プール設備は、法令に基づく保守・保全点検ないしは管理を実施し、点検結果は報告書形式で提出され、異常が認められた際は適宜修繕を行い、機能性、安全性を担保している。</p> <p>*施設担当者は「プールの安全管理のための管理責任者講習会」を受講し、施設の特性に応じた安全管理を行える体制を構築している。</p> <p>*建物・設備の老朽化が進んでいるが、快適に利用できるよう更衣室を中心に日常清掃に力を入れている。1時間に1度の床清掃を実施するとともに、水着脱水機や床清掃用具を利用者</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>1 時間に 1 度の床清掃を実施するとともに、水着脱水機や床清掃用具などを利用者が自由に使えるよう設置することで、床面の濡れを抑制し清潔に利用できるよう努めている。</p> <p>*年 2 回の点検休場時にはプール槽・濾過循環システム・受水槽など衛生に係る設備の特別清掃を実施し、水質の維持管理をおこなっている。</p>	<p>が自由に使えるよう設置することで、床面の濡れを抑制し清潔に利用できるよう努めている。</p>
全体	82.4 /100	81.6 /100	<p>* 幼児用補助便座の導入をはじめ、扇風機の配置増や、足への負担を軽減するためのはしごへの養生、脱衣後の水着を入れるカゴの設置など、利用者ニーズを考慮し幅広く対応をした。</p> <p>* 屋外プールにおいては安全確保の観点から、壁面の塗装を実施するとともに、コケの発生を防止するため清掃の頻度を上げるなど、衛生環境の維持にも注力した。</p> <p>* 工事にあたり、プール管理業務について委託先と人員配置を見直した変更契約を結び、経費削減を意識しながら温水プール槽内特別清掃に再分配することで、休場期間に行うべき事項を適切に業務委託した。</p> <p>* シャワー周りの床材張替など使用可能となるまでに時間がかかる補修は休場期間に集中して実施する事で、サービスの質の担保に努めた。</p>	<p>* 施設利用者のニーズを把握し、かつ実現するよう努めている。開催回数の増加や幼児用便座の導入や扇風機の増設、はしごの養生や脱衣後の水着を入れるカゴの設置等、直接的に利用者満足の上昇に資する活動が認められる。</p> <p>* キャッシュレス決済を導入し、認知度は 84% にのぼっている。</p> <p>* 全体的に施設の老朽化が進んでいるが、早急な修繕対応や日常的な清掃を行うほか、目的によっては清掃の頻度をあげるなど、安全かつ快適な施設利用に努めている。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <p>* 視点A「市民の満足の向上」の満足度判断では、「高い満足度を得ている」と評価された。</p> <p>ご意見箱やホームページで利用者からのご意見・要望については、改善すべき点について適宜対応しており、今年度はプール入水時のはしごに滑り止めを設置、洋式トイレを一つ追加するなどの対応をおこなっ</p>

ている。

地域との連携については市民スポーツ大会水泳、市民スポーツ祭水泳において、武蔵野市水泳連盟の準備に協力し、武蔵野市民の運動機会の提供を果たすほか、主催事業において近隣大学から協力を得るなど地域との協働にも努めた。

職員対応では、業務マニュアルの改訂をおこない、共有を図るなど提供するサービス水準の向上及び統一を図っている。

*視点B「安全への取組み」では、日本赤十字社水上安全救助員の認定証を有する責任者の監督のもと、監視員を配置する仕様を定め、場内の安全管理体制を整備。設備についてプール場内の日常巡視点検と定期的な自主点検を行い、外プールにおける床面や壁面の塗装剥がれ箇所の補修を実施するなど、不具合箇所を適宜把握、対処し利用者が安全に利用できる環境づくりに努めたほか、体育館で年2回開催する自衛消防訓練にはプール管理責任者及びスタッフも参加、有事には協力して対応ができるよう努めている。

*視点C「適正な運営」については、基本協定書、並びに事業計画に基づき、施設管理と事業運営を行っている。事業運営の面では、東京2020大会等の武蔵野市のレガシーを生かした、誰もがスポーツに親しめる環境づくりの一環として、『Sports for All 水球』を開催した。市内在住で現在成蹊大学水球部のコーチをしている、オリンピック水球男子元日本代表の志水祐介氏が指導を行っている。『Sports for All 水球』は今年度で8回目となり、オリンピックと触れ合う貴重な機会となっている。

他には【障害者がスポーツに親しめる機会の創出】の充実を図り、兼ねてより実施してきた『障がい者初心者水泳』・『障がい者ジュニア水泳』のプログラムを2期から3期に増設し、定員も中期より増員した。民間企業でも開催が少ないプログラムのため、今後も継続していく予定である。教室・イベント参加者を対象とした独自アンケートの満足度は、平均90.3%と高い評価を得ることができた。なお、全事業の延べ参加者数は2,760名で、前年度より441名増加した。

*視点D「施設・整備等の適正な管理」については、職員による自主点検を実施している。本年は屋内と屋外をつなぐ稼働壁に経年劣化による強度の脆弱性が発見されたため、速やかに主管課や施設課と連携して全面的に補強工事を実施すると共に、安全性の確保を行った上で開放日数の維持に努めた。屋外プールにおいては安全確保の観点から、壁面の塗装を実施するとともに、コケの発生を防止するため清掃の頻度を上げるなど、衛生環境の維持にも注力した。また、開館前の日常清掃や繁忙期の特別清掃に加え、1時間ごとに更衣室内の清掃を行い、利用者が快適に利用できる環境を整えている。

1月にろ材交換工事、2月にバスケット交換工事を行うための臨時休場中に優先更衣室の床防水工事などの検収までに時間がかかる工事を休場期間に集中させ、市民の運動習慣への影響が最小限になるよう配慮した。

<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】

【指摘事項への対応】

<p>*法令に基づいた定期点検に加え、利用者へ影響が大きい付帯設備の自主点検などを実施し、安心・安全を第一に、利用者の声が反映できるよう取り組んでいただきたい。</p> <p>*利用者からの要望を踏まえたより一層利用しやすい環境の整備、情報の提供に関する満足度の向上に取り組まれない。</p>	<p>*法令に基づき、保守・保全点検および管理の仕様を定めたうえで、外部の専門業者へ業務を委託しており、点検の結果は報告書として提出され、異常が確認された場合には速やかに修繕を実施し、設備の機能性および安全性を確保している。</p> <p>また、利用者への影響が大きい付帯設備について職員による自主点検を実施し、施設を快適かつ安全に利用できるよう努めている。</p> <p>*プールロビーへ意見を投書できる「ご意見箱」を設置、また適宜受付可能な問合せフォームを体育館 HP へ開設することで、利用者が意見を伝えることのできる環境を整備し、いただいた要望に対して適宜対応している。</p> <p>*要望の多かったスポーツ教室に特化した年間スケジュールを館内に設置し、ニーズに合わせたわかりやすい情報発信に努めた。</p> <p>*デジタルサイネージを館内に設置し、利用状況を配信している他、幼児用便座補助設置の案内掲示を張り出すなど利用しやすい環境を整えた。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老朽化が目立ち、修繕・改修箇所が多く、施設の構造上対応できない部分もある。また、アンケート結果においても、老朽化した施設に起因した項目について評価が相反的に低い傾向にある。法令に基づいた定期点検に加え利用者へ影響が大きい床、壁面、シャワー等の付帯設備の自主点検を実施し、安心・安全を第一に、利用者の声が反映できるよう市と連携して改修計画を進めたい。 ・アンケート結果において、教室開催頻度への不満がやや目立つため、回数が少ない冬期期間での講座の増設を検討したい。 	

<p>主管課（記入欄）</p> <p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *施設の老朽化が進む中でも過不足なく的確な施設管理・機能維持・安全管理がなされている。また、ソフト面においても手続等のオンライン化やキャッシュレス決済の導入、利用者ニーズの把握とその実現等、利用者の利便性向上のための取り組みが多くみられた。 *スポーツをする機会を得るために支援を必要とする障害者に向けた事業を強化したこと、また高い満足度を得られたことが素晴らしい。今後も継続していただきたい。 *武蔵野市スポーツ協会及びその加盟団体との懇談会を開催するなど、地域のスポーツ団体との意見交換を通し地域ニーズの把握をし、運営に反映している。さらに、コミュニティセンターへの事業の出張開催や、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や武蔵野市スポーツ推進委員と協働してイベント運営を行うなど、地域との連携を十分に図り、運営に活かしている。 *WEBや動画を掲示するデジタルサイネージの導入等、伝わる広報につながる取り組みを実施してい
--

<p>る。</p> <p>*生涯学習スポーツ課や施設課等と密な連携を取り、適切な運営がなされている。令和10年度以降に控える施設更新に向けた定例会においても現場からの的確な意見が挙げられており、改修事業に大きく資することができる。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*法令に基づいた定期点検に加え、利用者へ影響が大きい付帯設備の自主点検などを実施し、安心・安全を第一に、利用者の声が反映できるよう取り組んでいただきたい。</p> <p>*利用者からの要望を踏まえたより一層利用しやすい環境の整備、情報の提供に関する満足度の向上に取り組まれない。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*プール設備は、法令に基づく保守・保全点検ないしは管理を実施し、点検結果は報告書形式で提出され、異常が認められた際は適宜修繕を行い、機能性、安全性を担保している。また、付帯設備については、職員による自主点検を実施するとともに、「ご意見箱」の設置により利用者の意見を吸い上げ、施設を快適かつ安全に利用できるよう努めている。</p> <p>*「ご意見箱」の設置や、体育館HPに開設した問い合わせフォームなどにより、広く利用者のニーズを把握するよう努めている。かつ、はしごの養生、洋式トイレの増設等、把握したニーズに沿った対応を実現している。</p> <p>*デジタルサイネージを館内に設置し、利用状況を配信している他、幼児用便座補助設置の案内掲示を張り出すなど利用しやすい環境を整えた。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*高い満足度を得る一方で、アンケートの自由記述にはハード・ソフトの両面で多くの要望が寄せられている。安全で快適な施設として利用者に満足していただくべく、引き続きニーズの把握と実現に努めていただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

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

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
A 市民の満足の向上 【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	39.2		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。						
	<u>評価の理由</u> 市立のプール施設として、年間を通して幼児から高齢者、障がいのある方が快適かつ安全に利用できるよう、施設の管理運営を行い、設置目的を達成している。昨年度末には文化事業団と合併後初の事業団中期計画を策定した。第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び事業団中期計画に基づいた事業計画書に則り、子ども、子育て世代、高齢者、働き盛り世代、障がいのある方など多様な層を対象とした事業へ取り組むとともに、施設の貸出、開放を行うことで市民がスポーツに親しむ機会を創出している。							
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4			
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。						
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。						
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。						
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。						
	<u>評価の理由</u> プールロビーで意見を投書できる「ご意見箱」を設置、また適宜受付可能な問合せフォームを体育館HPへ開設することで、利用者が意見を伝えることのできる環境を整備している。寄せられた苦情の内容や対応は、電子データ形式で保存し、内部で回覧、共有を行うとともに、要望や意見は内容に応じて担当部署が回答を作成し、可能な範囲で改善に努めている。また、主催事業では参加者よりアンケートを募り、意見、要望を事業展開への参考としている。本年度は利用者の要望を受け、足への負担を軽減するためのはしごへの養生や、脱衣後の水着を入れるカゴの設置など、ニーズに応えるべく適宜対応している。							
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5	8			
2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。								
<u>評価の理由</u> 施設管理者として市民スポーツ大会水泳、並びに市民スポーツ祭を武蔵野市水泳連盟と協働し開催。事前打ち合わせ等の連携を取り、設営や人員手配の調整を行った。また、連盟主催事業の会場として各プールを提供し、地域住民が水泳を楽しめる機会を創出している。市内在住で現在成蹊大学水球部のコーチをしている、オリンピック水球男子元日本代表の志水祐介氏が、事業団主催事業の『Sports for All 水球』・『土曜学校 水球』の指導を行っている。『Sports for All 水球』は令和6年度で8回目となり、オリンピックと触れ合う機会を市民に提供している。また、成蹊大学水球部にも学生ボランティアとしてスポーツイベントの運営に協力を得て、スポーツの推進に取り組んでいる。								
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	5	8				
	2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。							
<u>評価の理由</u> 芸術文化、スポーツ、生涯学習の主催事業情報を集約した情報紙「Musashino Do!」を発行し、時節に合わせた主催事業の情報を、武蔵野市内全戸へ配布している。また、要望の多かったスポーツ教室に特化した年間スケジュールをHP掲載や館内に設置し、ニーズに合わせたわかりやすい情報発信にも努めている。この他、デジタルサイネージを館内に設置し、利用状況を配信している。加えて、熱中症の注意喚起や雷への警戒など、時期に応じて掲示物を更新することで必要な情報をわかりやすく得ることができるよう配慮している。								

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
4 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
<p><u>評価の理由</u> アンケート項目A「職員の対応」では全項目で高い満足度を得ることができた。受付やプール場内の監視業務は、当プールの特性に応じた仕様を定め専門企業へ業務委託を行っており、日報並びに月次の定例会等により、最新の状況や課題を共有し、適切に対応している。また、利用案内や施設仕様についての業務マニュアルを作成、初期研修をおこなうほか定期的に救助訓練等を行い、提供するサービス水準及び安全性の向上を図っている。</p>						
	自主事業への取り組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4	
		2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
<p><u>評価の理由</u> 第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び事業団中期計画を踏まえた事業計画を策定している。令和6年度は【障がい者がスポーツに親しめる機会の創出】の充実を図り、『障がい者初心者水泳』・『障がい者ジュニア水泳』のプログラムを2期から3期に増設し、定員も中期より増員した。民間企業でも開催が少ないプログラムのため、今後も継続していく予定である。他にも『幼児水泳』や『脂肪燃焼アクアビクス』などの会員制教室や恒例イベントの『武蔵野アクアスロン大会』、令和6年度で8回目の実施となった『Sports for All水球』についても、好評を得ており、教室・イベント参加者を対象とした独自アンケートの満足度は、平均90.3%と高い評価を得ることができた。なお、全事業の延べ参加者数は2,760名で、前年度より441名増加した。</p>						
B 安全への取り組み【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・取り組みを行っているか。	8	4	6.4	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
<p><u>評価の理由</u> プール責任者は、警備業法上の指導ができる警備指導教育責任者や水泳指導管理士、水上安全法、救急法などの資格保有者を配置するとともに、プールの安全管理に係る定期研修を実施し、事件・事故を防止する体制を敷いている。また、プールの特性に応じた自衛消防訓練を管理委託先と連携して行い、有事の対応に備えている。加えて、定期的にプール水質検査、空気環境測定結果、レジオネラ菌検査結果を保健所へ報告し、安全な環境を利用者に提供するよう努めている。また、施設所有者賠償責任保険へ加入、賠償責任及び傷害事故への保障へ備え、被災者への救済を速やかに図ることのできる体制を整えている。</p>						
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取り組みを行っているか。	4	3	2.4	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> 警視庁の指導により、プール監視業務における警備員（監視員）は警備業者として、警備業の講習を受講したものを配置する仕様を定め外部企業へ委託しており、非常時は無線等により事業団職員と即時連携し、対処できるよう体制を整備している。また、閉館時は機械警備により、発報を検出した際は外部委託の警備員が出勤し対処を行う。なお、令和6年度の発報回数は8件、いずれも機器の誤検出が原因で、緊急対処員による確認の結果、異常は認められなかった。</p>						
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り組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取り組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
<p><u>評価の理由</u> 新たな指定管理期間の事業推進に向けて基本協定、並びに事業団中期計画に基づき、施設管理と事業運営を行い、さらなる業務改善を図っている。計画の実施状況は定例の進行管理会議により進捗を共有、管理している。市とは定期的な連絡会議を実施するとともに、必要に応じて市関連部署と連携し課題解決に努めている。令和6年度は25m・15mプールのろ過機のろ材交換、熱交換器の更新、大可動壁の修繕などを実施し、安全管理と環境整備に務めた。</p>						

8.8

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
	2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
	3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
	4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
<p><u>評価の理由</u> 施設貸切稼働率は、温水プール25mコースが64.2%、15mコース47.9%である。ただし、貸切利用の入らなかつたコースは一般利用として開放するため、実質的な稼働率は100%となる。6年度はろ材の交換や大稼働壁補修工事により、温水プールを1/16（木）～31（金）の期間で全面臨時休場した。工事にあたり、プール管理業務について委託先と人員配置を見直した変更契約を結び、温水プール槽内特別清掃に再分配することで、休場期間に行うべき事項を適切に業務委託した。また、シャワー周りの床材張替など使用可能となるまでに時間がかかる補修は休場期間に集中して実施する事で、開場日数の維持に努めた。</p>						
適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4	3.2	
	2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
	3	個人情報保護に関する研修が定期的の実施されているか。				
<p><u>評価の理由</u> 個人情報保護及び特定個人情報に関する規程を定め、懲戒処分の指針改正をおこなった。また、個人情報保護、情報セキュリティへの理解を深め、個人情報を管理、運用するために、毎年度情報セキュリティ研修を実施している。また、プール管理委託先とは個人情報の取扱いに関する特記仕様を契約に含め、個人情報保護に努めている。</p>						
適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
	2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
<p><u>評価の理由</u> 契約事務に係る規程を定め、契約金額の多寡や契約内容に応じたプロポーザルや競争見積合わせを行うことで、適正な選定を行っている。施設、設備管理に係る保守、保全、定期点検業務委託は適宜作業へ立ち合い現場確認を行うとともに、報告書を精査し修繕計画を策定している。また、主催事業指導委託並びに各施設の受付業務委託について、現場への立ち合いや各種報告書面をもとに業務実態を把握することで、適正に管理監督するよう努めている。</p>						
利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	5	4	
	2	計画どおりの収入が得られているか。				
	3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
<p><u>評価の理由</u> 令和6年度の延べ利用者数は、屋内プール104,731名、夏期（7～9月）開放の屋外プールは29,542名である。のべ人数にして昨年度より19,085名の利用増となった。本年は工事期間が短かったことが主な増加理由と考えるが、スポーツフェスティバルでは屋内プールを無料開放し、より多くの地域住民に施設を体験してもらう機会を提供したほか、夏季プール開場期間中にはプール前にキッチンカーを手配するなど、利用促進につながるよう努めた事も利用増につながったと考える。また、キャッシュレス決済機能付き券売機を導入し、現金を持たない利用者でもスムーズに施設を利用できるよう利便性の向上に努めた。</p>						
指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
	2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
	3	現金等が適正に管理されているか。				
<p><u>評価の理由</u> 指定管理料を含めた会計処理について、顧問会計士による月次監査を隔月で実施することで、適正な管理を行っている。収支の見込みを決算前に算出し、適正かつ効率的な予算の運用に努めている。現金の管理については、施設利用料・事業参加費を日次で集計し、翌日金融機関へ速やかに入金することで安全・防犯を重視した運用を行っている。</p>						

C 適正な運営 【配点36点】

28

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4	
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	<u>評価の理由</u> 日常の事務処理を簡略化するため、事業団全体として業者と単価契約を結んで色上質紙、コピー用紙を発注することで消耗品支出を削減している。また、委託契約に伴う事務処理についても、各関連部署へ分配することで効率化を図り、経費削減に努めた。工事休館中は、プール管理業務について委託先と人員配置を見直した変更契約を結び、経費削減を意識しながら温水プール槽内特別清掃に再分配することで、休場期間に行うべき事項を適切に業務委託した。ワンデーレッスンで実施しているアンケートをGoogleフォームで行い、用紙の削減に努めた。他にも主催事業では、一部手続きをWEB上で取り行えるような事務フローの見直しを検討していく。					
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。					
<u>評価の理由</u> 更衣室が2階にあることで利用しづらいと感じる高齢者や障がい者に対しては1階に優先更衣室を設けていることに加え、多様性に配慮した異性更衣室の設置など誰もが利用しやすいよう環境を整えている。また、武蔵野市文化・スポーツ・生涯学習ネットを用いたシステムにより、体育施設条例施行規則に則った施設利用申請や教室参加機会の管理を行うことで、公平、平等に運動機会を提供する体制を構築している。主催事業への申込は、初参加者、前回落選者、市内在住・在勤・在学者が優先されるシステムとしており、市民への公益性を高める工夫を行っている。						
D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	5	4	6.4
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	<u>評価の理由</u> プール設備は、安全管理に必要な保守・保全点検ないしは管理の仕様を定め、外部企業へ委託している。点検結果は報告書形式で提出され、異常が認められた際は適宜修繕を行い、機能性、安全性を担保している。本年は屋内と屋外をつなぐ稼働壁に経年劣化による強度の脆弱性が発見されたため、速やかに主管課や施設課と連携して全面的に補強工事を実施し、安全性の確保及び開放日数の維持に努めた。また、屋外プールにおいては安全確保の観点から、壁面の塗装を実施するとともに、コケの発生を防止するため清掃の頻度を上げるなど、衛生環境の維持にも注力した。施設担当者は「プールの安全管理のための管理責任者講習会」を受講し、施設の特성에応じた安全管理を行える体制を構築している。固定資産ないしは消耗什器備品として規定される物品は台帳を設け、管理番号を振り分け記録及び整理を行っているほか、年次で台帳と現物を照合し管理している。					
適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3	2.4		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<u>評価の理由</u> 建物は老朽化しているものの、快適に利用できるよう更衣室を中心に日常清掃に力を入れている。1時間に1度の床清掃を実施するとともに、水着脱水機や床清掃用具などを利用者が自由に使えるよう設置することで、床面の濡れを抑制し清潔に利用できるよう努めている。また、年2回の点検休場時にはプール槽・濾過循環システム・受水槽など衛生に係る設備の特別清掃を実施し、水質の維持管理を行っている。						

様式2-2 評価項目シート

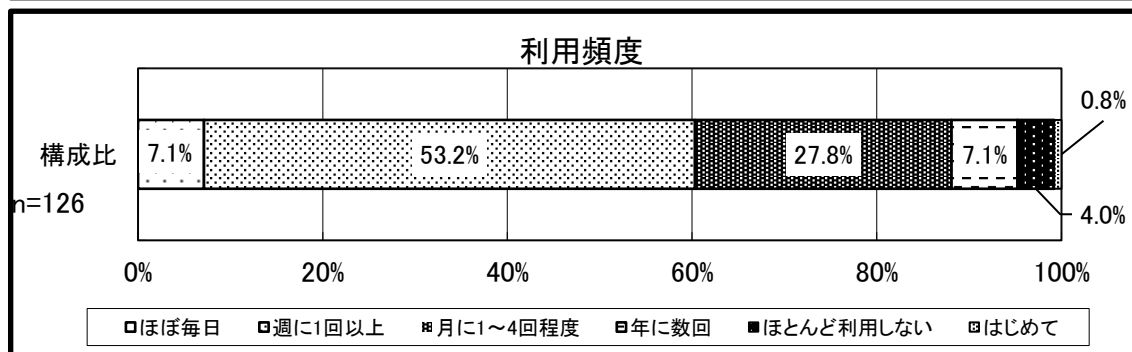
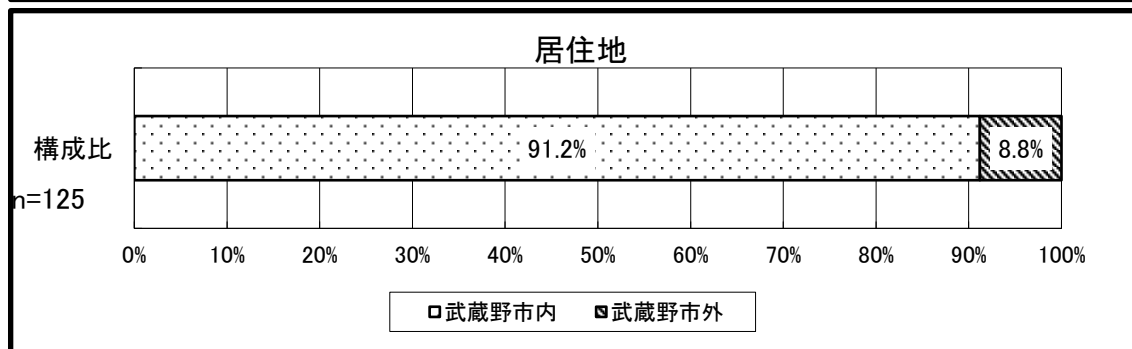
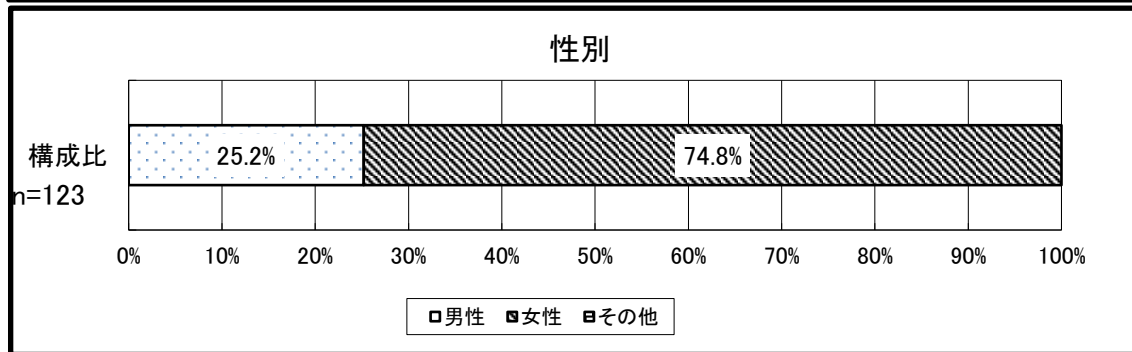
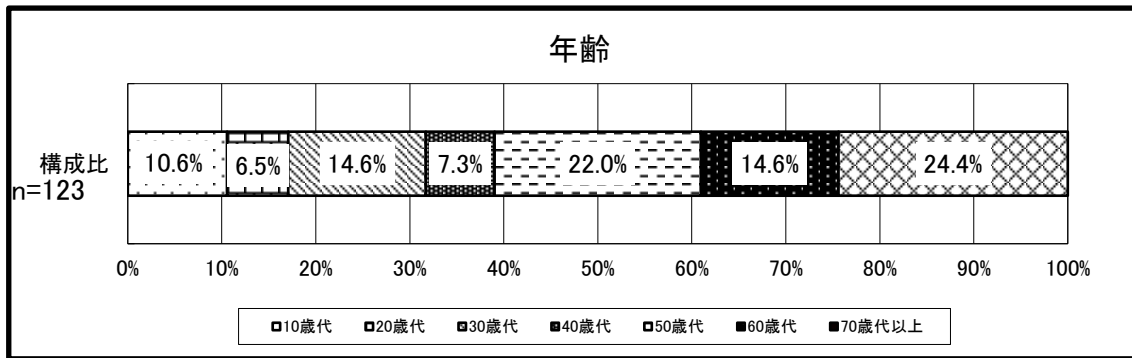
【留意点】

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

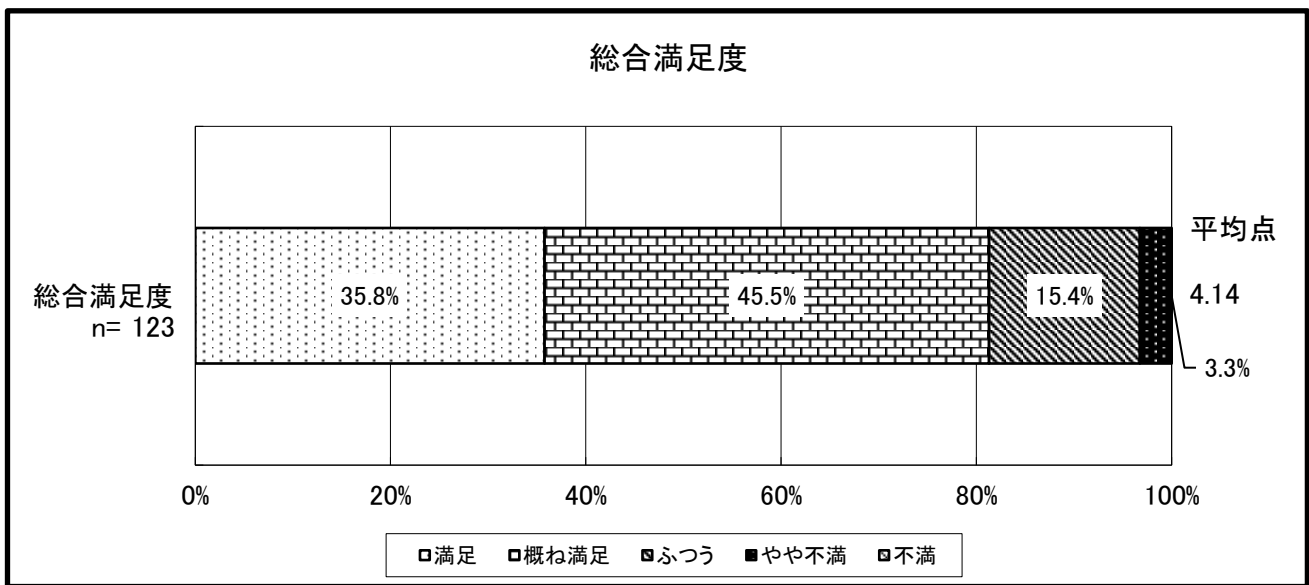
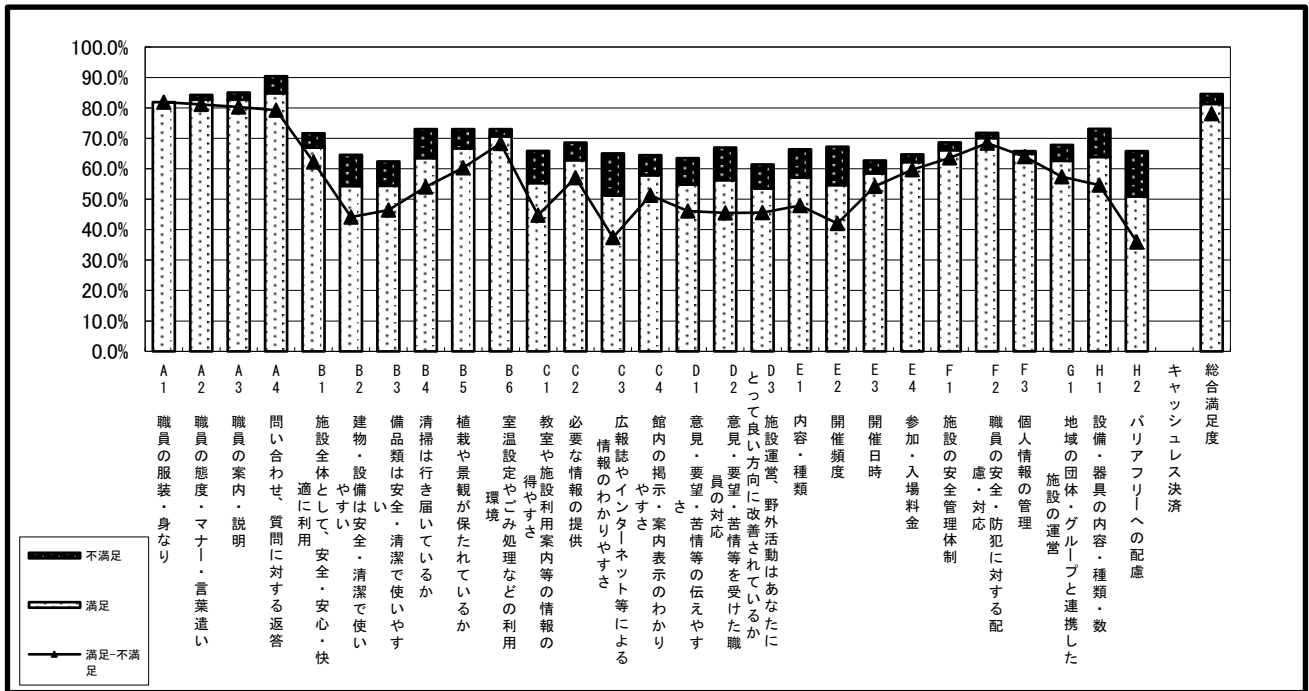
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	37.6
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	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	5	8	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u></p> <p>*誰もが年間を通し快適かつ安全に利用できるよう、施設の管理運営を行っている。 *利用者アンケートでは、「満足」「概ね満足」が合わせて約8割にのぼっている。 *市民大会等の運営について、地域のスポーツ団体と連携して行っている。また、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や成蹊大学と連携し、主催事業のSports for ALL水球・土曜学校水球・武蔵野アクアスロン大会等を開催、第二期武蔵野市スポーツ推進計画の記載のとおり、「支える」面でのスポーツ推進に努めている。 *多様な広報のチャンネルを活用し、伝わる努力が認められる。スポーツ教室に特化した年間スケジュールを作成し、HPや館内掲示等で展開した。 *事業計画に基づき、教室やSports for ALL等の様々な事業を実施した。中でも、【障害者がスポーツに親しめる機会の創出】の充実を図り、障害者向けの事業を増やしたことにより定員も増員することができた。民間企業には難しい事業を公立の施設で実施できたことは大いに評価できる。 *夏季屋外プール開放時は月間で29,000人の入場があった。普段プールを利用しない層の来場が中心のため、待機列や入場導線へ案内掲示を設置し、不慣れな方でも混乱なく利用できるよう配慮した。その結果、スムーズな運営を実現した。</p> <p><u>改善事項</u></p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
B 安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	8.8		
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。						
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。						
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。						
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4			
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。						
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
	<p><u>評価の理由</u> ＊施設管理上必要な資格保有者を配置するとともに、プールの安全管理に係る定期研修を実施し、事件・事故を防止する体制整備を行っている。 ＊前年度に続き、プール場内における自衛消防訓練を管理委託先と連携して行い、非常時の役割分担の見直しや保温シートなど備品類を追加購入することで、有事の対応に備えている。</p>							
	<u>改善事項</u>							
	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	28
2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。								
3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。								
4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。								
効率的な運営		1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2			
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。						
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。						
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。						
適正な個人情報保護		1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4	3.2			
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。						
		3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。						
適正な再委託先管理		1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2			
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。						
利用増加への取組み		1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	5	4			
		2 計画通りの収入が得られているか。						
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。						
指定管理料の適正執行		1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4			
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。						
	3 現金等が適正に管理されているか。							
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4				
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。							
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4				
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	<p><u>評価の理由</u> *より多くの市民に施設を体験する機会を設けるため、スポーツフェスティバルの際に屋内プールを無料開放した。また、夏季プール会場期間中にはプール前にキッチンカーを手配するなど、利用促進につながるよう努めた。 *周期的に行う工事としてろ過機のろ材交換、熱交換器の更新工事を適切に実施した。 *施設、設備管理に係る保守、保全、定期点検業務委託は適宜作業へ立ち合い現場確認を行うとともに、報告書を精査し修繕計画を策定している。 *ワンデーレッスンで実施しているアンケートをオンライン化することで、ペーパーレス化を推進し、支出を減じる施策の推進を図っている。</p>					
	<p><u>改善事項</u> *高い満足度を得る一方で、アンケートの自由記述にはハード・ソフトの両面で多くの要望が寄せられている。安全で快適な施設として利用者に満足していただくべく、引き続きニーズの把握と実現に努めていただきたい。</p>					
D施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	5	4	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	3	2.4	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	<p><u>評価の理由</u> *プール設備は、法令に基づく保守・保全点検ないしは管理を実施し、点検結果は報告書形式で提出され、異常が認められた際は適宜修繕を行い、機能性、安全性を担保している。 *施設担当者は「プールの安全管理のための管理責任者講習会」を受講し、施設の特性に応じた安全管理を行える体制を構築している。 *建物・設備の老朽化が進んでいるが、快適に利用できるよう更衣室を中心に日常清掃に力を入れている。1時間に1度の床清掃を実施するとともに、水着脱水機や床清掃用具を利用者が自由に使えるよう設置することで、床面の濡れを抑制し清潔に利用できるよう努めている。</p>					
	<p><u>改善事項</u></p>					

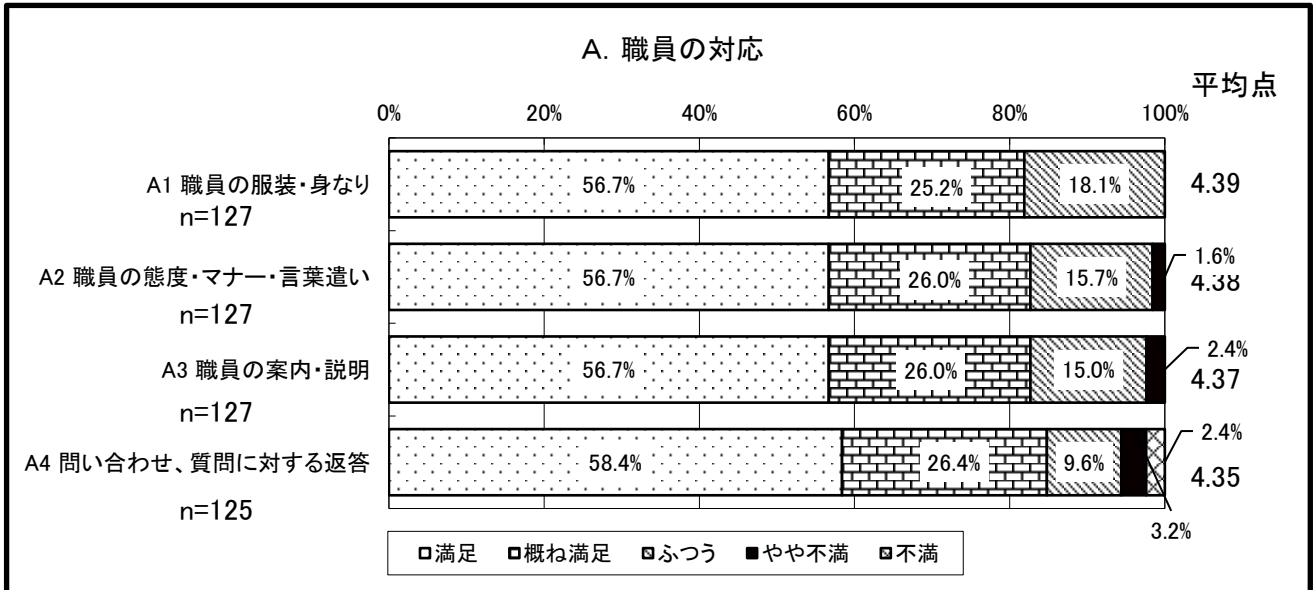


【回答者の属性】に関するコメント
20代から70代以上まで幅広い世代の方々にご利用いただいている。
男女比は約3:7で女性の利用が優位、市内在住者の利用割合は9割と
なっている。週に1回以上プールを利用する方が最も多い。

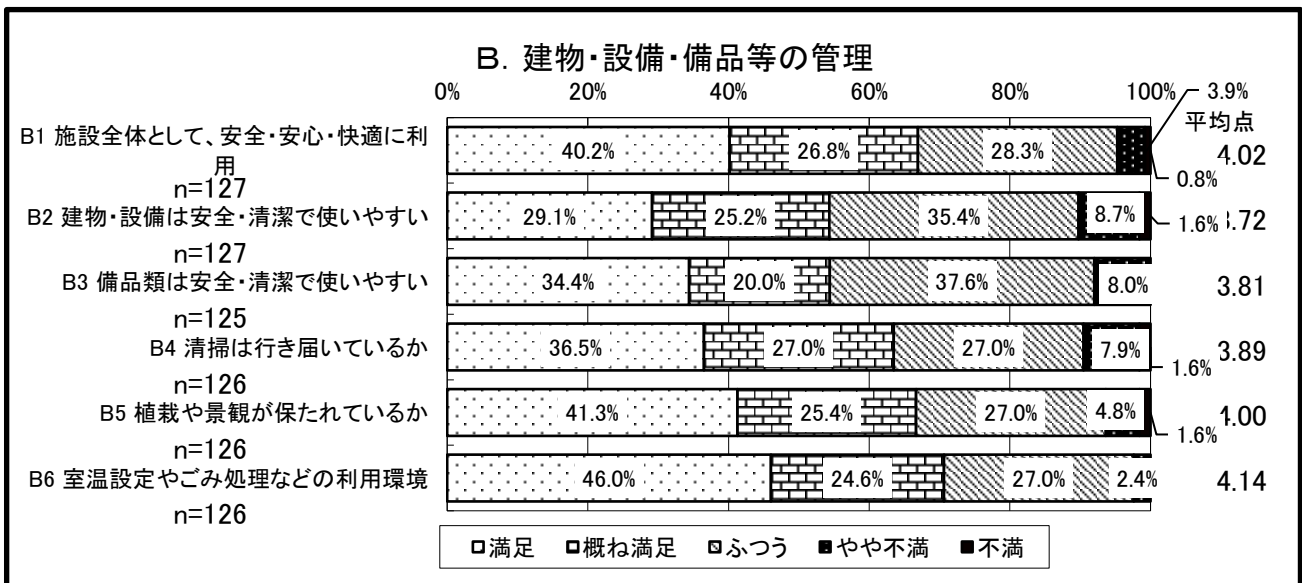


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

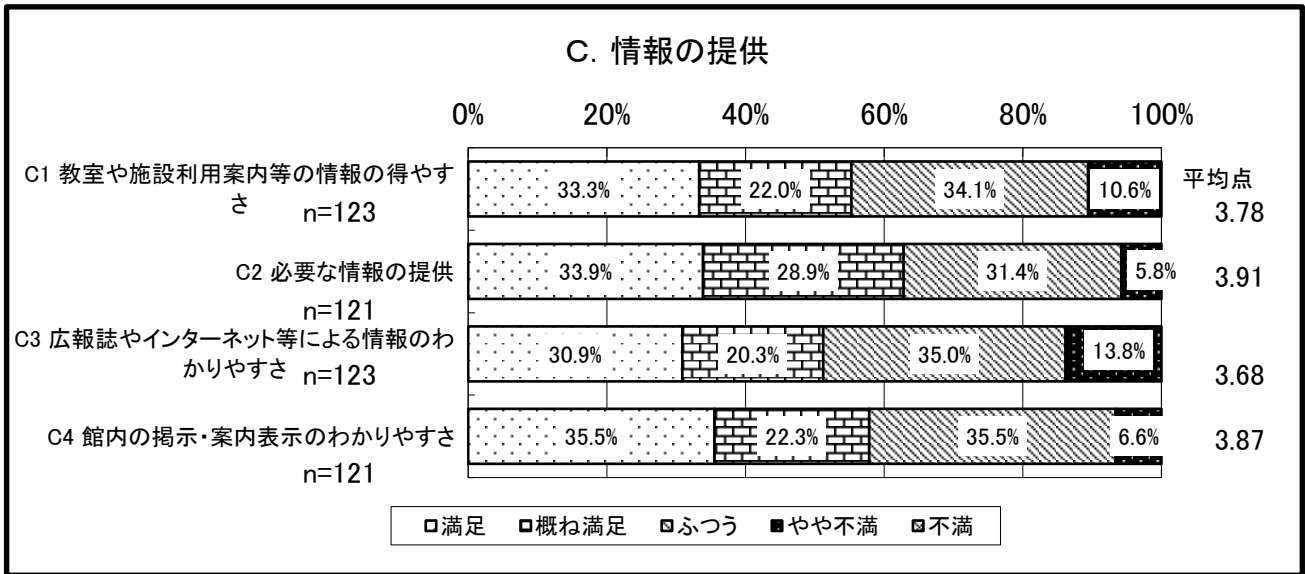
【総合満足度】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り「高い満足度を得ている」と評価された。回答者の多くが、「職員の態度・マナー・言葉遣い」並びに「施設の安全管理体制」を高く評価している。施設、設備の老朽化に伴い項目B「建物・設備・備品等の管理」においては低い評価となった。項目Aでは丁寧な対応や適切な安全管理をおこない、高評価を得ている。



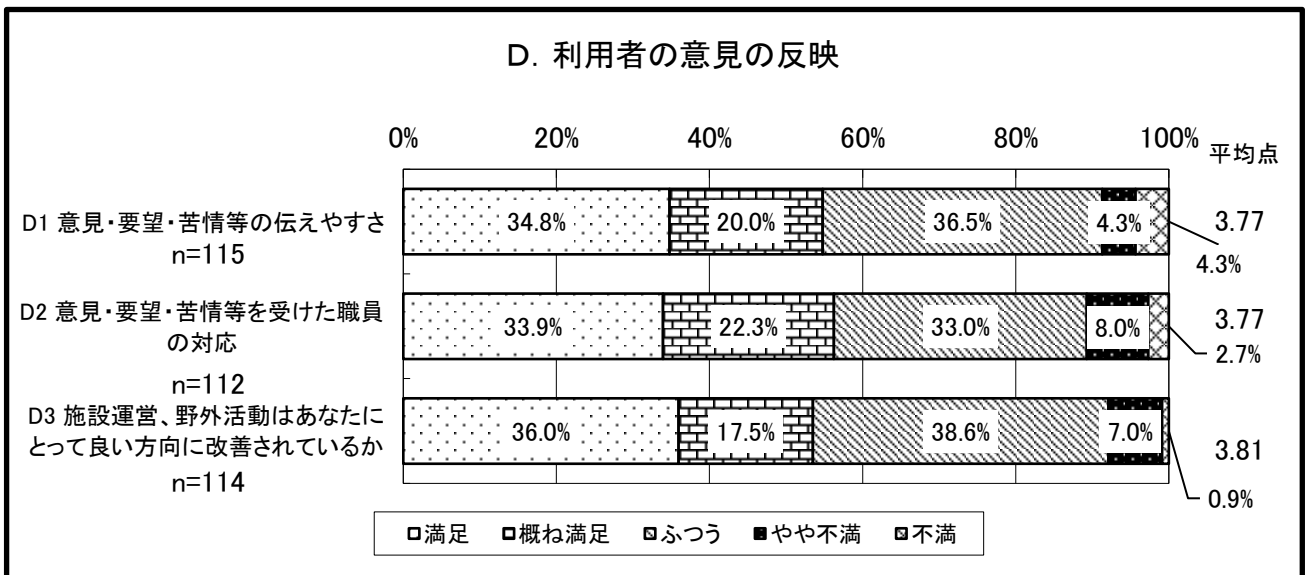
【A職員の対応】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り「高い満足度を得ている」と評価された。
 利用方法や提供しているサービスなどを掲示し、係員が丁寧に対応すること、利用者の安全を第一に考え対応することが高評価につながった。



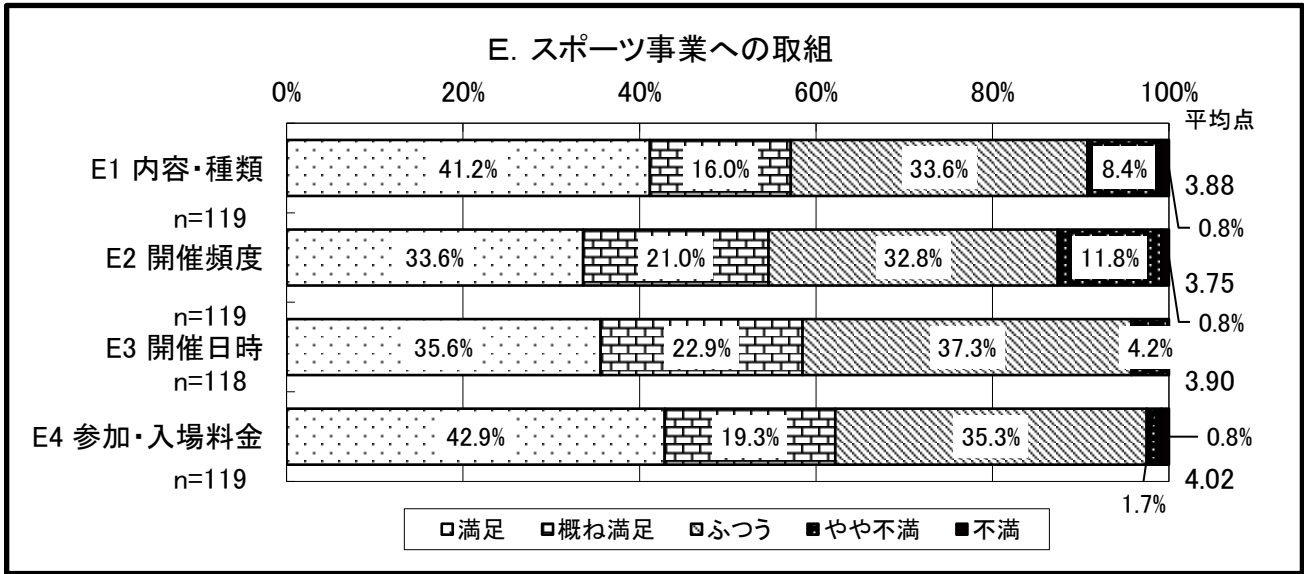
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り、全項目で「利用者が満足している」と評価された。
 施設は老朽化も進んでおり、施設や設備の不具合により、利用者のリスクが高まるものに関しては特に注意して管理を行っている。また業者による点検のほか、職員による自主点検を実施し、施設を快適かつ安全に利用できるよう努めており、適宜不具合箇所を把握し、迅速にメンテナンスを行っている。



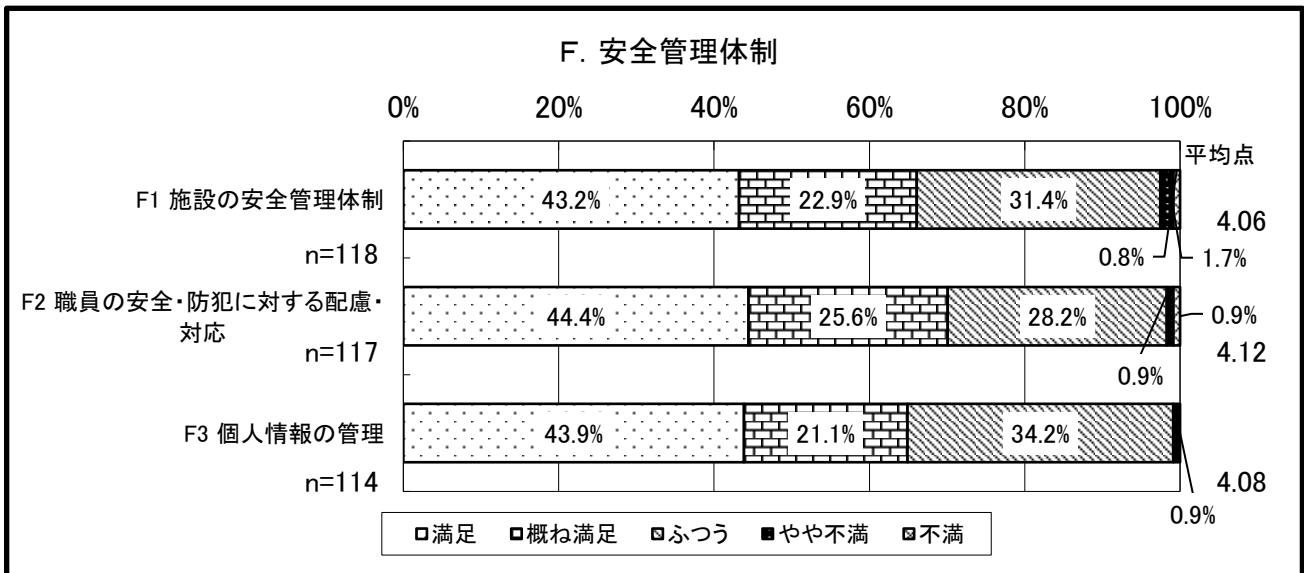
【C情報の提供】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り全項目で「利用者が満足している」と評価された。初めて利用される方にもわかりやすい情報(案内表示、当日の利用状況など)の提供を行っている。また、主催教室の内容や募集告知、夏季プール開放のスケジュールや休場案内を総合体育館HPやSNSを通じて発信し、WEB上でも施設情報が取得できるよう取り組んでいる。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り全項目で「利用者が満足している」と評価された。体育館同様、ご意見箱をロビーに設置し、利用者の意見・要望を投書できる体制を取っており、回答を掲示している。また、実現可能な事案は適宜対応している。

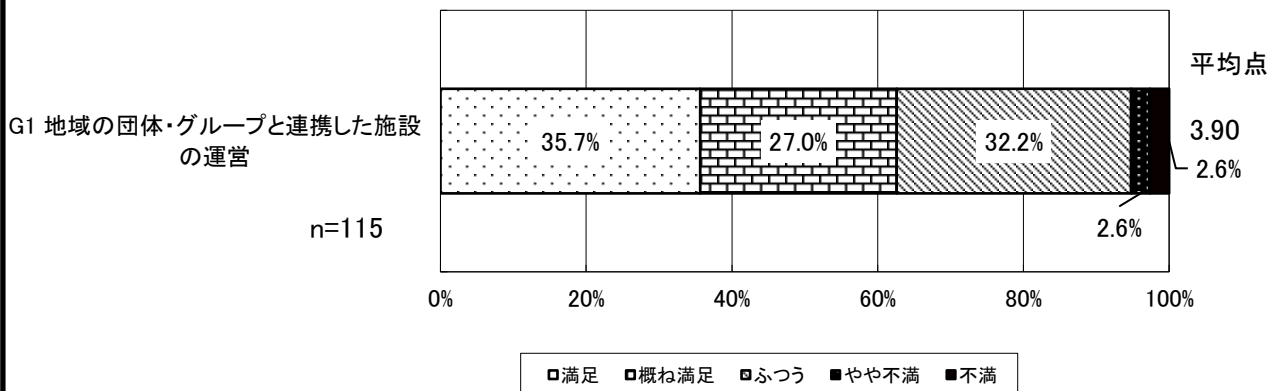


【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り全項目で「利用者が満足している」と評価された。事業団主催のプール事業は様々な対象者をターゲットに講座を提供していることが評価につながっていると推察される。ただし、開催頻度と日時については他項目より満足度が低く出ていることや、冬季期間の開催増の要望もあることから、講座と個人利用のニーズを慎重に勘案し、検討したい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 市の満足度判断基準に則り全項目で「利用者が満足している」と評価された。プールの管理運営は監視、受付、機械運転、清掃、衛生管理など安全管理運営に必要な仕様を定め、専門の業者へ委託している。施設や設備の管理については、事業団の施設担当と連絡を密にして実施している。

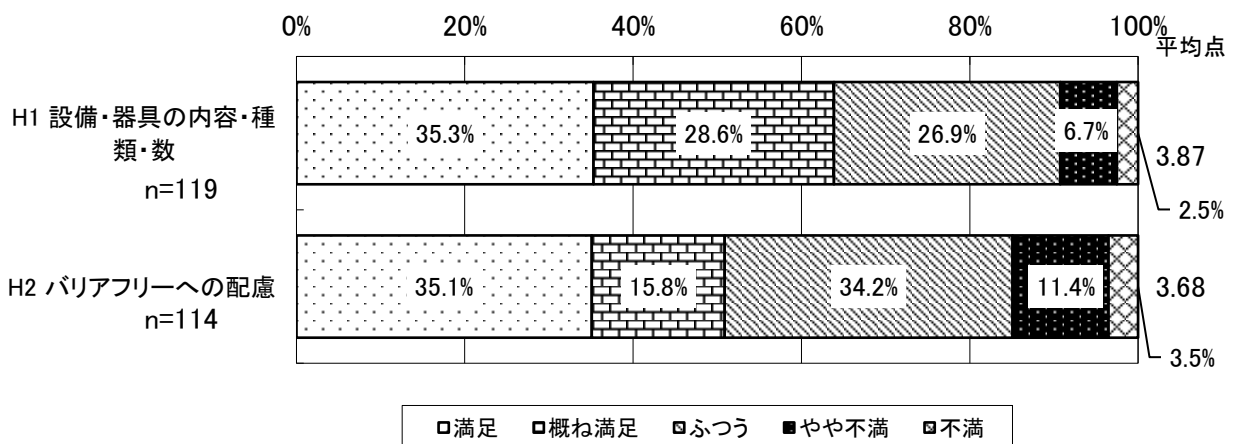
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

市の満足度判断基準に則り「利用者が満足している」と評価された。武蔵野市スポーツ協会加盟団体の主催教室の実施、市民水泳大会の会場提供などにおいて、地域との連携を果たしている。また、主催事業のSports for All水球やアクアスロン大会を開催する際は、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や近隣大学の協力を得ており、引き続き、水泳に取り組める環境を提供し、地域の方々との繋がりを築いていく。

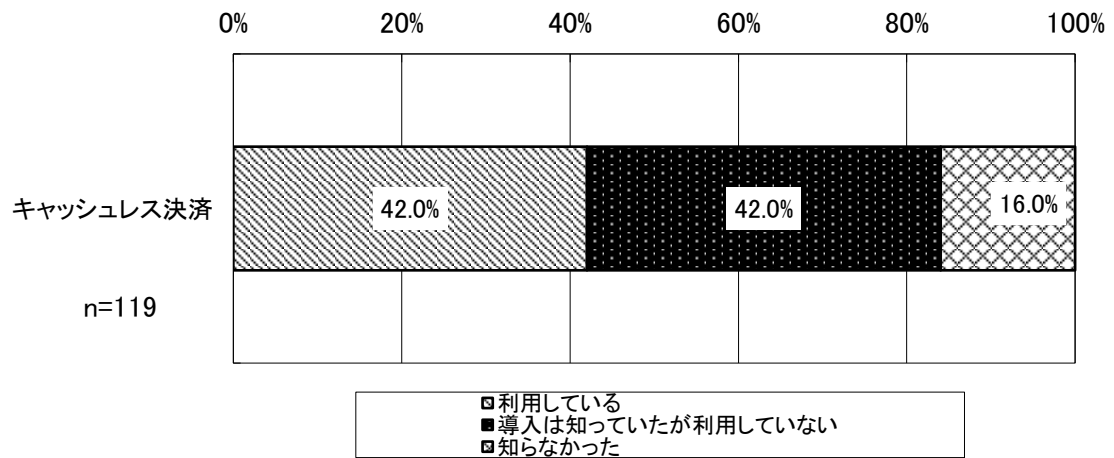
H. その他



【Hその他】に関するコメント

市の満足度判断基準に則り全項目で「利用者が満足している」と評価された。プール棟や温水プールは建物や設備の老朽化が著しく、利用者ファーストの丁寧な対応が評価されたものと推察できる。なお、「H2バリアフリーへの配慮」の項目において「やや不満」の回答が多いが、更衣室が2階にあり階段しか昇降手段がない事など施設構造上の問題も抱えており、できる限りスタッフでもサポートできるよう努めている。

問3. キャッシュレス決済について



【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント
 キャッシュレス決済機能が付いた新券売機の導入により、約8割の方々にその導入が認知された。今後も引き続きキャッシュレス決済導入に関わる案内を継続し、利用者の利便性向上に寄与したい。

武蔵野市立温水プール

No.	評価点	評価理由
1	5	素敵なプールです。
2	3	プールの水がトロっとしていて、少しきたくない気がします・・・。
3	4	アンケートの返信はもっと字を大きくして下さい。見えません！！
4	4	屋外のプールは続けてほしいです。
5	4	シニアの体操教室など沢山ふやしてほしい。要望多い。今のままでは施設がガラ空き(昼間)。健康なシニアの多い市、となります。(有名になる 必)
6	3	水泳教室を充実させて欲しい。(初心者向け 4泳法(バタフライ)講座など)
7	3	アンケート用紙がブルーだと年齢が高いのみでみずらかった。職員の対応は個人によりちがう。夏の50mプールがとてもよい！！毎年、楽しみです！！
8	3	近隣のプールも(西東京、ミタカ、杉並)利用したことがあるが、レーンの配置をもう少し考えてほしい。ムサシノ市が、一番泳ぐのに気をつかう。
9	4	ワンデープール利用です。一年間通年でレッスンをしてほしいです。 冬は寒くて、こもりがちになってしまうので、プールのレッスがあると大変助かります。 通年でないと、また派出しに戻る・・・という感じで、なまってしまうので、冬も！よろしく願い申し上げます。
10	3	25m屋内プールの天井ガラスに小さなヒビが見えるように思うので、点検してください。 夏の熱射で、ヒビ割れたのか？以前からか、春に修繕しているのでは？
11	5	週2回プールを利用しています。全体的にとでも満足しております！ ・プール内にBGMを流すことはできますか。 ・インターバル時間を少し短くしてほしいです。
12	5	楽しかった。
13	4	プール更衣室のそうじを増やして欲しい。髪の毛が汚い。何か置いてくれたら、そうじができる。モップ自体が汚い。
14	5	ここ、ずっと楽しいから、ずっとやってほしい。
15	4	HPのイベント&教室一覧が見にくい。予約方法がわかりにくい。 保育があるのはうれしいのだが、窓口に事前に支払いにこななくてはいけけないのが、家が遠いのでハードルが高い。 オンライン決済できるとうれしい。幼児の体そうや水泳を安くうけられるのはとてもうれしい。 水泳教室が土ようもあるとうれしい。平日は保育園のため。
16	4	・階段のためベビーカーが使えない。・トイレが和式が多く古い。・幼児スポーツの曜日、時間の幅がほしい。 プール更衣室の奥のロッカーが小さすぎて使いにくいので、もう少し大きい(1つの大きさが)と嬉しいです。
17	5	ワンデーレッスンのキャンセルがネットでもできると嬉しい。今は電話しないといけないので。 ダンス室の天井にあるエアコンが空気換気扇がわからないのですが、あみになっている部分のほこりがすごいです。 ほこりがかたまって付いていて、ヨガの時落ちてきそうなので掃除してほしいです。
18	5	教室開催のお知らせがわかりやすいとよいです。(市報を見逃す時もあるため)
19	4	パソコン、スマホ 現代の機器利用できないので不便です。年齢ですからしきたないと思っています。
20	4	・会員制スポーツ等は、同じ種目で1年を通して継続的に開催してほしい。 講師は、なるべく色々変えてほしい。(講師と受講生が固定していると新入者が入りにくい)
21	3	各種スポーツのけいそく性。
22	4	夏休みプールの利用料がいつまでも昔のままがいいのか？(特に市外の利用者の) 又、スケボも無料で市外の利用者も多いのに市民の税金で整備費や人件費を負担するままでいいのか？と思います。
23	5	外国の利用も多くなっているため、英語、その他の言語での表示も必要では？
24	2	温水プールの射光が必要。更衣室の充実、床の水 etcなど、モップがびしょびしょで、ふきにくい。利用者への啓もうも必要かと。
25	4	職員の方の対応は概ね満足ですが、施設の老朽化に伴う不満がいくつかあります。今後改善してほしいところです。
26	2	トイレの和式仕様不満です。シャワーブースの清掃と、更衣室床の水たまりの改善をお願いします。 ロッカーキーのゴムの劣化品の取り替えも。
27	5	ありがとうございます
28	4	家族更衣室の数が足りない。真夏に待合室のエアコンが無いので大変。スタッフルームにはガンガンエアコンがついているが・・・。
29	4	トイレが古い。いまだに和式がある。バリアフリーでない。個室も少ない。
30	4	誰も使える更衣室が1つしかないのでは、増やしてほしい。シャワー付きの更衣室があると良いと思う。
31	2	プールで障害をもっているため、着がえを手伝ってもらわなければならない、男女の着がえ室が1つしかないうえ、簡易すぎます。 シャワー、ロッカー付の着がえ室の設置を強くお願いします。現状のものでも、せめてあと1つ、2つは至急設置して下さい。 とても不便で、困っています。少数の者のことも考えていただきたいです。いろいろ古いですが・・・。 でも安いのはステキです。いろいろ工夫していただいていると思いますが、以前にも希望しましたが、全く・・・。 なので是非今日は考えてみて下さい。障害者更衣室の大きいロッカーもふやしてほしいです。(小さいとつかいづらいです)
32	4	冬期のアクアのクラスがあればうれしいです。(冬期 運動不足になるので)
33	3	アクアピクスは通年開催してほしい。又、全10回にしてほしい。
34	3	教室をけいそくさせて！
35	3	2F更衣室横のシャワーを廃止して、プールサイド(25メートル)水道の東側に移設すると更衣室の床が水でビショビショにならないのでは？
36	3	・予備の兼ねあいもあるのですが、他の自治体の施設と比べて、どうか？をみなさんも、確認するべき。
37	4	夏の小人の10円という料金を、50円とかに値上げして、運営費に回してほしい。時代的にも10円はそぐわないのではないのでしょうか。
38	5	アクアスイミングに参加させて頂いて、とても良かったので、1年間ずっと開催してもらいたいと思いました。
39	5	9さいいかに人にもさせてください
40	4	10才以下は、どう答えればよいのですか？
41	3	・注意の仕方についてのお願 学生団体の利用に関しては、すぐに注意をする所があります。(しかし彼等は危険な泳ぎはありません。)
42	5	・新しいプールに、天井に、VFカットをしてほしい。・新しいプールはいろいろな所に、バリアフリーにしてほしい。
43	4	監視員の安全に対する注意が性別、年齢によって違う。 注意のしやすい学生、子供、女性には、すぐに注意するが男性(年配者、など)には、危険な遊泳をしても注意が少ない。 特に監視員の中でよく掲示板の指摘にもあるが、回答は「気がつかず、申しわけない、今後指導します」とあるが、改善がありません。
44	4	プール(温水)を利用しておりますが、プールサイドのほしご(入水出水時に利用)が一番上だけ滑らないようにハイブにすべり止めがついていますが、 二番目にもすべり止めがついてるとありがたい。出水時にはほしごに足をかけて、足をすべりそうになった。
45	5	実は関東バスが(吉祥寺・発)が全くなくなるという事で以前にくらべて随分少なくなって、途中で乗り換えたり、三鷹駅まで電車で行って、こちらでとまるバスに乗りかえて来るという方もいます。市役所、体育館、陽和病院があるのに、どうい事でしょう。 市役所の方とも話し合われて、何とかならないのでしょうか。
46	3	プールのコース割り、改善。1コースで往復できるように(まともに50m泳ぎたい)
47	5	プライベートカードにチャージした場合、いくらかの割引(5%とか10%)が有ると良いと思います。いつもありがとうございます。
48	4	プールに入る為のステール階段一番上に滑り止めを巻いて下さって助かってます。是非2段3段もお願い致します。

②⑧ 武蔵野プレイス

(様式1) 評価シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス		
所在地	武蔵野市境南町2-3-18		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団		
代表者	理事長 竹内 道則		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	令和7年4月1日～令和12年3月31日		
指定管理業務の内容	① 施設管理運営 ② 市民の多様な活動及び学習の場を創出することにより、市民文化の振興を図る武蔵野プレイスの設置目的を達するために必要な事業		
指定管理委託料	予算	581,870,000円	決算 562,693,662円

2 評価項

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
市民の満足の向上	37.6 /44	37.6 /44	* 青少年、学生が図書エリアの閲覧席を勉強、作業スペースとして利用することが多いことから、3F 貸切スペースを団体予約が入らなかった時間帯に限り、無料開放する試みを実施した。青少年や学生がより利用しやすい公共施設に発展させていきたい。 * 利用者アンケートの結果、「満足」「おおむね満足」を合わせると前年度とほぼ同率の93.1%と高い評価を得ている。またアンケート29項目中の7割で前年度比率を上回っていた。 * 地域との連携を重視し、令和6年度は市内小学校へ出向き、公共施設の役割りについて授業を担当した。2月に実施される境南フェスティバルにも2度目の出展をし、上映する動画数を増やして展開した。 また地域の学校からの図書館見学や職場体験を年間通して120名、また大学生についてもインターンシップ3名を受け	* 3階スペース(会議室)の無料開放の試みについて実現し、自習室の拡大を図り、中高生や市民の要請に応えた。今後も継続を期待する。 * 利用者アンケートの「満足」「おおむね満足」を合わせた結果がよ93.1%と高い評価である。 * 総合満足度は90.8(R5:93.9、R4:89.1)と高い水準を維持している。 * 地域の人材・団体を講師にした連携事業の取組みを行った。(プレイス・フェスタほか) * 地域の学校の職場体験、図書館見学受入れを多く行っている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>入れた。</p> <p>*開館から13年を超えても視察の希望は多く、自治体・企業41組350名、議会10組51名の受け入れを行った。いまだに関心の高さ、注目度の高い施設であり、武蔵野市のイメージアップに貢献し、武蔵野市の象徴的な施設であることがうかがえる。</p>	<p>*全国の自治体からの視察が大変多く、注目されているとともに、積極的に受け入れ、プレイスや武蔵野市のよさをアピールする機会となっている。</p>
B安全への取組み	9.6 /12	9.6 /12	<p>*職員全員が上級救命技能資格を持ち、日頃から救急体制への意識を持つようにしている。</p> <p>*災害時訓練は、職員全員とビル管理会社職員と一体となり実施している。また訓練とは別に、設備の取り扱いなども共有する機会を設けている。</p> <p>*保健所からの指摘事項について、速やかに主管課へ報告し改善へ繋げることができた。</p> <p>*防犯訓練の一環としてネットランチャーの使用方法を全職員で確認した。</p> <p>*警備員はもちろんのこと、ビル管理担当者も含めた職員全員で利用者の安全第一を念頭に、気になったことについては無線等を使用し随時情報共有している。</p> <p>*警備業者と毎月定例会を実施し情報共有を行っている。また日報にて警備業務時に気になったこと等を詳細に報告してもらい翌日開館前に管理職・管理係にて確認を行っている。</p>	<p>*上級救命講習を職員全員が受講し、傷病者発生時の体制を整えている。</p> <p>*防災・防犯訓練を多様、頻繁に実施し、不測の事態に備えている。</p> <p>*令和6年度は新たにネットランチャーの使用方法の確認を全職員で行う機会を設けた。</p>
C適正な運営	28.0 /36	27.2 /36	<p>*事業計画、基本協定等に沿って適切に実施することはもちろん、月に1度の主管課との定例会には、報告と共に新たなサービスが提案をできるようにしている。 *施設の有効活用として、貸切スペースの団体予約が入らなかった時間帯に限り、一般の利用者に無料開放する</p>	

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>試みを実施した。次年度についても利用しやすい公共施設になるよう進めていく。 *施設利用率が前年度 10%台、と課題になっていた地下 2 階のクラフトスタジオだが、青少年参画事業の実施会場として活用した。また、クラフトスタジオの利用促進を目的とした作成動画をクラフトスタジオ前に設置した。利用率は前年度比約 1.4 倍と増加した。</p> <p>*情報セキュリティ研修では職員個人へのチェックシートを用いて、日頃の処理に認識の違いがないか徹底した。</p> <p>*基本研修として接遇研修を実施し、外部講師による対面型の実践に沿った訓練を行い、より利用者に寄り添う施設運営を心掛けた。同時にカスタマーハラスメント研修も取り入れ、その場に応じ適正な対応方法を学び、不特定多数の方が安全に過ごせる場となるよう職員の理解を深めた。</p> <p>*武蔵野市と災害協定を締結し、有事の際の「一時帰宅困難者受け入れ施設」として整備した。</p> <p>*施設管理委託先と毎月定例会を開催し、委託先スタッフへのご意見やその他の情報を共有。改善へと協議、検討している。</p>	<p>*クラフトスタジオの施設利用率の上昇となる青少年参画事業で子どもたちの意見を取り入れた事業を職員とともに考え実施した。</p> <p>*職員研修は毎年積極的に実施に努めている。</p>
D施設・整備等の適正な管理	6.4 /8	6.4 /8	<p>*開館から 13 年を超え、設備の老朽化に伴う故障が増加しているが、予防的措置も含め、主管課と優先順番付けや予算を協議、調整し、より適切な管理に繋げた。</p> <p>*開館からの機器の更新やアナログ機器の更新について、主管課及び施設課と共に逐次協議し進めている。</p> <p>*施設維持管理を専門業者に委託し、点検等を計画的に行って</p>	<p>*利用者アンケートで「建物・設備が安全、清潔で使いやすい」が「満足」「概ね満足」を合わせて 95.1%など、館内環境の満足度が高い。</p> <p>*青少年フロアのエコ活ブースで、持参した飲食物の分別廃棄を行い、青少年の環境美化への啓発を行っている。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>いる。提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行っている。</p> <p>*施設管理・清掃委託会社と毎月定例会を行い情報共有している。</p> <p>*不具合一覧表を作成し、長寿命化に向けて適宜修繕等実施している。</p> <p>*施設管理委託会社と修繕計画について共有し、優先順位の高いものから適宜実施している。</p>	<p>*建物や設備の保守点検により保全整備に務めている。</p>
全体	81.6 /100	80.8 /100	<p>*利用者アンケートの結果、「満足」「おおむね満足」を合わせると93.1%と高水準をキープし、アンケート項目では7割が前年度の満足度率を上回る結果となった。</p> <p>*毎月約12万人以上、年間で169万人の来館があり、ほぼコロナ以前ピーク時の利用者数に戻っている。</p>	<p>*利用者アンケートの結果、総合満足度において高い評価を得て維持している。</p> <p>*来館者数が年間169万人と多くの方に利用されている中、利用者アンケートで「建物・設備が安全、清潔で使いやすい」が「満足」「概ね満足」を合わせて95.1%など、館内環境の満足度が高い。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <p>*アンケート結果に見る満足度（「満足」「概ね満足」を合わせた）について、7割の項目で前年度を上回る回答をいただき、より利用者に沿った運営ができています。</p> <p>*近隣地域の児童、生徒を当館で受け入れるだけでなく、市内小学校へ出向き「公共施設（プレイス）の役割」についての授業を担当し、施設アピールに努めた。</p> <p>*地域のイベントでは主催者側に交渉し、プレイスを利用する青少年の発表の場として、出展スペースを確保し、地域イベントの活性化、青少年の社会参加へと繋げた。</p> <p>*利用者アンケートによる「苦情の伝えやすさ」については、65.3%から74.2%と約10ポイント増加。職員の態度についても同様に5ポイント、施設運営への反映も5.4ポイントアップと課題に対する改善の効果が表れている。</p> <p>*接遇については、基本研修として全職員向けに対面型研修を実施した。また新人研修ではOJTに必ず組み込み徹底した。</p> <p>*フェスタを含め事業構築の際は、講師選定にあたり、地域人材、地域事業所の活用を行っている。</p>

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>* 休館日については近隣の他施設との均衡をとっているものと認識しているが、学校が早く終わる水曜日にこそ開館して欲しいという中高生世代からの意見もある。市の検討にあわせ、更なる利用者満足の向上を目指されたい。</p>	<p>* 中高生世代からの水曜日開館要望については、主管課と条例の改正の有無を含めて協議を進めていく。一方で、青少年、大学生が図書エリアの閲覧席を勉強、作業スペースとして利用することが多いことから、3F貸切スペースを団体予約が入らなかった時間帯に限り、無料開放する試みを実施した。青少年や学生がより利用しやすい公共施設に発展させていきたい。</p>
<p>＜改善すべき点＞ 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p>	

主管課（記入欄）	
<p>＜特に評価できる点＞</p> <p>* 地域の人材・団体を講師にした連携事業の取組みを行った。（プレイス・フェスタなど）</p> <p>* 3階スペースの無料開放の試みについて実現し、自習室の拡大を図り、市民の要請に応えた。</p>	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>* 休館日については近隣の他施設との均衡をとっているものと認識しているが、学校が早く終わる水曜日にこそ開館して欲しいという中高生世代からの意見もある。市の検討にあわせ、更なる利用者満足の向上を目指されたい。</p>	<p>* 中高生世代からの水曜日開館要望については、今後も検討を進めていく。中高生を中心として定期テスト前の時期等に青少年フロアや3階スタディコーナーの混雑緩和のため、3階貸切スペースを団体予約が入らなかった時間帯に限り、無料開放する試みを実施した。青少年や学生、多くの利用者がより利用しやすい居場所になるよう努めていきたい。</p>
<p>＜改善すべき点＞ 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>* 個人情報の誤送信があった。個人情報を取り扱う事務について再発防止に努め、細心の注意徹底を図ること。</p> <p>* 事務処理において市報原稿・書類誤り、主管課への同様な質問等が多くみられる。職員の事務引継ぎや適正な確認を徹底されたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

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

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
A 市民 の 満 足 の 向 上 【 配 点 4 4 点 】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	37.6		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。						
	<u>評価の理由</u> ・「プレイス・フェスタ」は、管理運営指針にある「アクションの連鎖」を目的に企画している事業である。「気づく」「知る」「参画する」「創造する」を目的に、日常的な連携に加えて事業の部門をまたがる事業を実施し、多くの方が来館した。 ・プレイスの設置目的及び事業団としての設立目的の両面から基本方針（運営指針）が確立され、その基本方針に沿った管理運営がなされている。また実施事業については、関係する市の計画（第六期長期計画、第二期生涯学習計画、市民活動促進基本計画、第2期図書館基本計画、第2次子ども読書活動推進計画等）を根幹に実施している。 ・「プレイス・フェスタ」は、プレイスの理念を具現化したプログラムとして武蔵境地区における賑わいの「場」の創出になっている。							
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4			
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。						
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。						
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。						
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。						
	<u>評価の理由</u> ・利用者アンケートでは、非常に多くの利用者（93.1%）から「満足」「おおむね満足」といった高い評価を得ている。 ・「利用者意見の反映」についての質問項目には全ての項目において70%を超えており（平均値73.2%）、前年度評価の課題について大きく改善がされている。（前年度平均評価66.9%） ・ホームページの問い合わせフォームからの意見のほか、館内1階では、「利用者の声」、2階こどもライブラリーでは子どもたちからの声の収集やB2青少年フロア「つぶやきシート」などメール・紙媒体とさまざまな形で意見等を述べる環境を用意している。 ・回答は、係長以上が作成し速やかに決裁を回し、スムーズな返信で対応している。また「利用者懇談会」を開催し、直接市民からのフィードバックや職員との意見交換の機会を設けている。 ・収集した意見等は職員間で共有するだけでなく、館内の定例会議で確認・検討している。 ・青少年参画事業ではクラフトスタジオの利用率向上をねらうため、武蔵野市子ども権利条例に基づき、子どもたちの意見を取り入れた事業を職員と共に考え実施した。その結果、事業を通じて多くの青少年の施設認知につながるるとともに施設利用登録につながった。 *利用者の声で要望のあったテラスの開放を令和6年度も実施し、全曜日（休館日を除く）、季節によって開放時間を設定し開放した。利用者より「リフレッシュになる」「ゆっくりおしゃべりができる」等、好評を得ている。							
	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	5	8			
2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。								
<u>評価の理由</u> ・プレイスフェスタでは地域のアニメスタジオと連携して事業を実施し、青少年が職業について考えるきっかけを提供した。事業目的に合わせ、講師選定にあたっては地域の人材の活用を行っている。 ・読書の動機付け指導のため、また市内小学校「総合的な学習の時間」に授業を受け持つなど、地域の小学校に職員がアウトリーチを行っているほか、児童作成ポスター掲示依頼にも柔軟に対応した。 ・境南フェスティバルへ出展、パン祭りでは青少年発表の場の確保のほか、隣接する公園での青空おはなし会や野外イベントを実施し、館内利用者だけでなく来街者や館を利用しない地域住民にもアプローチを行っている。 ・武蔵境地域と武蔵野市産業振興課で行ったデザインマンホールのスタンプラリーの設置やカード配布には職員が担当するなど、積極的に協力した。 ・市内の小学生在が立案したカフェフェルマータとの企画を、間に入り授業の進行に協力した。								
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4				
	2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。							
<u>評価の理由</u> ・利用者アンケートでは「必要な情報が提供されているか」という項目について前年度比3.4ポイント以上上昇し、78.3%の評価を受けた。細やかな情報配信の成果とみている。 ・館内ではデジタルサイネージを活用し、動画での情報の得やすさに好評をいただいている。 ・参加者アンケートを通じ、参加に至った際の利用媒体の把握に努め、SNSや市報、郵送による広報のほか、市立小中学校児童生徒へのタブレット配信や地域公共施設へのチラシ配布など様々な媒体を活用した広報活動を行った。他にも館内や隣接公園でのPRにも努めている。また、当事業団が指定管理者となっている市内の他の施設での広報やむさしの親子・子ども向けイベント情報を掲載する事業団の公式Xにて広報した。 ・館内の広報では広報マニュアルを厳格に適用し、統一感のある見やすく整理された広報の実現に努めている。								

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度アンケートの4項目平均では「満足」と「概ね満足」の計が85.7%であったのに対し、令和6年度は90%を超える項目もあり、平均が88.3%と上昇している。 ・警備等委託先には利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員はもちろん委託業者など全関係者が行う業務全てが、武蔵野プレイスのサービスにつながるということを定例会を通して徹底している。 ・利用者のニーズを速やかに見極め、ニーズにあったサービスが可能となるように1階窓口を総合カウンターとして職員が直接サービス提供を行い、利用者の目的に沿った案内を行っている。地下1階や2階のカウンターでは、時間をかけて丁寧に行う必要のあるレファレンスサービスや登録業務などを実施するなど、さまざまなニーズに細やかに対応している。 ・全職員が質の高いサービスを実施できるよう各種マニュアル整備し、適宜見直しを行っている。研修だけでなく機能ごとに職員間で課題を出し合い改善を行い、改善案の徹底を朝会やノート（ホワイトボード）を活用し確実に実行している。 ・令和6年度より事業団全職員が統一した「引き継ぎ書」を新たに作成し、人事異動の際の業務の引継ぎに活かしている。 						
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業自体は指定管理事業ではあるが、その中でも講座の企画、講師の選出などは職員自らの企画によるものが多い。話題性のあるものにいち早くフォーカスし、実施へと繋げている。一例として、プレイスフェスタではNHKの番組「理想の本箱」に出演する幅允孝氏を講師としてお呼びし、プレイスの機能の一つである図書館として、本の選書に市民自らが向き合う機会を提供するとともに、選書した本の展示を行うことで事業に参加していない市民にも共有が行えた。 ・機能ごとの専門職員が世間の認知よりも先行して交渉を行うことで、遠方の著名な講師の講座を安価で市民に提供するなど事業実施について工夫を行い、参加者から非常に高い評価（満足度）をいただいている。その成果として、自主企画事業は、そのほとんどが定員を大きく超える応募をいただき、実施した事業ごとのアンケートは回収率も高く、また、参加者の満足度も非常に高いものとなっている。 						
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートでも安全管理体制については「満足」と「概ね満足」の計の3項目の平均が前年度比4.8ポイント上昇し86.5%と高い評価を得ており、利用者からも信頼を得ていると言える。 ・武蔵境地域と武蔵野市産業振興課で行ったデザインマンホールのスタンプラリーやカード配布には、多くの利用者が来館することを想定し、事前に担当課と協議を重ねた。 ・日頃からヒヤリハットを収集し、職員間の情報共有を行うだけでなく、定例会を通してサービス改善へ速やかにつなげている。 ・職員全員が東京消防庁上級救命技能資格を取得し、館内傷病者や体調不良者発生時には初動体制から救急隊への引き継ぎまで速やかに行っている。 ・緊急時対応マニュアルに基づき連絡体制を徹底しているほか、消火器・消火栓の位置について年1回確認している。また法令を超える頻度で定期的に避難誘導訓練を行い非常時に備えた。訓練の際には負傷者や視覚障害者、聴覚障害者といった来館者の設定を行い配慮する点などを考える機会を設けた。 ・防犯訓練の一環としてネットランチャーの使用方法を全職員で確認する機会を設けた。 ・事故、事件については速やかに事業団本部と市の主管課に報告している。 ・賠償責任保険は、市や利用者に損害を与えた場合に備えて継続して加入している。 						
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2		
	2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全管理体制については、利用者アンケートでも3項目全てで「満足」「概ね満足」のポイントが前年度を上回り、平均値で4.8ポイント上昇した。利用者目線で安全性が高評価を得られた。 ・警備委託業者に委託し、プレイス館内及び周囲への巡回を行い、利用者の身体及び財産の安全確保のほか、不審物の発見に努めている。普段より職員と警備間での無線により不審な状況の把握などに努め、立哨などの実施によるトラブル回避を行っている。また、利用者同士のトラブルなどに対しては警備員だけでなく、複数の職員で対応し無線機などのツールを活用しながらトラブル解消に当たり、必要に応じて警察へ通報を行った。 ・警備委託業者による巡回だけでなく、職員による定期的な館内巡回により館内での不審物や忘れ物、異変の把握に努めている。 ・館内での事案や異変について、ホワイトイーグルへの情報提供を行い、地域ぐるみで警戒に努めている。 ・警備業務では日報の提出を義務付け、複数の職員により実施状況の確認を毎日行っている。日報への記載事項は管理職等が朝一番に内容把握を行い、必要な対策の確認・実施に努めている。また、朝夕時での連絡調整のほか、月次で警備事業者とミーティングを行い意思疎通を図っている。 						

9.6

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	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。				
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 業務を仕様書や事業計画、基本協定等に沿って適切に実施している。 緊急を要する修繕等が発生した場合は、主管課と協議の上、指定管理者が実施する等、現場に応じた適切な対応に努めている。 業務改善については適宜マニュアル等に反映し、改善の効果があらわれている。 プレイスと主管課との連絡調整だけでなく、庁内の関連する各課とも月例会議を行い連絡・連携に務めた。 事業評価シートに基づき目標点の設定とその評価、利用者アンケートに基づく事業評価により、事業ごとの改善に取り組んでいるほか、事業スクリーニングを実施し、市の意向を反映した事業実施にも取り組んでいる。 委託先スタッフへのご意見については担当者で情報共有を徹底し、確実な改善につなげていった。また、駐輪場の日報についても書式を見直し改善を図った。 						
C 適正な運営 【配点3.6点】	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設有効活用の観点と青少年、学生の学習スペースを確保するため、有料団体スペースの予約がない時間に限り施設を無料開放する試みを実施した。令和7年度の本稼働へと繋げることができた。 令和6年度の施設の利用率では館内の全11施設の内、9施設で前年度の稼働率を上回る利用があった。特に近年10%台の利用率であったクラフトスタジオでは約1.4倍となる利用率となり、大幅に上昇した。 プレイスの4機能に適正に職員を配置し、担当表などにより明確に業務分担を行っている。 4つの機能を併せ持つ武蔵野プレイスを、市民（利用者）にその役割をしっかりと伝える事業として、理念を具現化したプレイス・フェスタを実施している。魅力ある施設や事業実施に結び付け、利用者からの大変高い評価に繋げている。また職員間でも硬直化しがちな横や縦の業務分担を避け、連携しやすい人間関係の構築に結び付けている。 						
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	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実施されているか。					
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> マイナンバーを含め、個人情報の保護に関する規程を整備している。また法律の改正に合わせて事業団の規程についても適宜改正をしている。 個人情報は適切に管理されているが、適宜、手順の見直し、徹底を行っている。 年度計画に盛り込んだ情報セキュリティ研修の実施や個人情報に関する規程の改正では説明会を設け、事故の未然防止に努めている。加えて職務別に、個別具体的な情報セキュリティに関する話し合いの場を設け、ケーススタディによる個人情報の保護にも取り組んでいる。 PCのセキュリティソフトやプログラムの更新を実施し、情報通信機器における個人情報の保護に努めている。 アンケート項目の内、「個人情報管理」について前年度79.1%から84.5%に向上した。 						
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2		
	2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。					
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制、法令順守状況の確認を行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。 使用する薬品については労働安全衛生法などの法令に従い、安全データシート（SDS）の文書管理を適正に行っている。 働き方改革や人件費の高騰に対応し、再委託先との価格交渉や実施する作業について柔軟な対応を行っている。 月次で再委託先とミーティングを行い意思疎通を図っている。年度始めとなる会議には館長も出席し、業務の実施にあたってしっかり実施してもらいたい点を直接伝え、管理監督の徹底を図っている。 契約書に個人情報保護や暴力団排除の特約を添付している。 						
						28.0

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	5	4	
		2 計画どおりの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	<u>評価の理由</u>					
	<ul style="list-style-type: none"> ・有料の貸しスペース（全11施設）の内、9施設において前年度利用率を上回っている。また個人で利用される図書利用、事業参加者数も増加している。1階のカフェスペースではプレイスグッズの売上げとカフェ収入を併せて過去最大の売上げとなっている。 ・広報活動として、事業団が指定管理者となっている他の施設にチラシの設置などを依頼し、利用者層の重なる事業参加者に向けて広報を行い、集客につながっている（高齢者対象事業など） ・職員発案によるオリジナルグッズの制作、カフェ店員からのフィードバックをグッズ販売に活かし、カフェでの委託販売を行うことで双方の収益増や収入源の多様化につながっている。 ・フェスタでは館外にのぼり旗の設置し、利用者のみならず、一般通行者にも施設の特徴が理解できるような試みを行った。 					
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3 現金等が適正に管理されているか。				
	<u>評価の理由</u>					
	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に従い支出を適正かつ効率的に行うだけでなく、支出管理を徹底している。突発的な支出への対応を主管課と適宜確認を行い速やかに対応した。 ・未払団体については、担当係より利用者へ直接連絡を取ることをマニュアル化している。 ・施設使用料の納付は原則平日において毎日行い、現金保有によるリスクを軽減している。 ・レジでは直接現金に触れないで管理できるよう自動釣銭機を導入し、現金の取り扱いでは金庫への保管、複数の職員による勘定のほか、1日3回以上直接確認するなど厳格に管理している。 					
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
<u>評価の理由</u>						
<ul style="list-style-type: none"> ・事業団全体で再生用紙、色上質紙の年度単価契約をし、時季により価格の変動に左右されない安定的な支出とすることができた。 ・同様にトイレトーパーについても生涯学習事業部とし四半期ごとに契約し、安定的な支出を行った。 ・電力削減に向けた対応方針を定め、利用者へ極力影響が出さずに省エネを図る方策を実施し継続している。 ・予算の執行にあたっては契約事務規程に則り価格により複数業者から見積もりを徴取することで価格競争を促し、経費節減に取り組むことができた。 ・人事管理において令和6年1月に勤怠管理システムを導入したことで、令和6年度は月々の集計作業が簡易化され残業費の削減に至った。 						
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<u>評価の理由</u>						
<ul style="list-style-type: none"> ・ボルダリングやテーブルサッカーなど多くの青少年が利用する設備については、時間制限を行うことで回転率を上げ、平等性と効率的な運営がなされている。 ・施設予約システムを導入して、利用者が平等に施設を利用ができるよう配慮している。 ・定員に制限のある事業については定員を超えた場合は市民を優先し、かつシステムを利用した抽選により公平性を担保している。 ・青少年フロアでは小学生の利用が17時までとなっていたが、保護者や付き添いがいる場合は時間の制限を解除し17時以降も滞在可能な対応とした。 						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	6.4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートでは「建物、設備の安全・清潔で使いやすい」には95.1%を始め、建物や設備の管理に対する項目についてはほぼ90%以上と非常に高い評価を得ている。これは日頃の保守点検、また必要な修繕を速やかに実施している評価と捉えている。 ・運用が特殊かつ専門的となる空調などの施設維持管理は技術力の高い専門業者に委託し、実施した点検内容を報告書で提出を求め、必要な点検等を計画的に行うとともに、修繕等や保全工事が必要な場合には適宜市に報告を行い、保全整備につなげている。 ・日報や報告書は複数の職員で履行状況の確認を行うほか、月次ミーティングで詳細確認を行うとともに設備や機器への共通認識を図っている。 ・武蔵野市の備品については年に1度現況報告し、事業団備品についてはシールを添付する等確実な管理を実施している。 ・施設の不具合は維持管理業者、職員、警備からの情報把握に努め、必要な修繕を速やかに行い安全性の確保や機能保持をしている。 ・建物・設備の異常は速やかに市に報告し適切な対応をとっている。 						
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2		
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	<u>評価の理由</u>						
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの「施設全体の安全・安心・快適に利用」の項目では92.7%の方に快適に過ごしていただけている評価をいただいた。これについては職員が日々館内巡視において作業の実施状況を確認し、快適な環境の維持を心掛けている成果と捉えている。駐輪場や駐車場など外構部分は、専門の清掃業者だけでなく常駐するスタッフや職員も含めて、適宜、清掃を行い、快適な環境整備とともに周辺環境の美化に努めている。 ・青少年に対しては啓発の意味合いも込めて、持参した飲食物の廃棄物を自らが分別して処理できるようエコ活ブースの運営を行っている。環境美化に青少年が関われる機会を創出している。 ・開館時間前までに定期清掃を行っているほか、天候等により館内に汚れが目立つ場合やその他トイレ等に臨時で清掃が必要な際など突発的な汚れに対しても、無線などを活用し迅速な対応を行うなど、常に館内を清潔に保っている。 ・専門業者に委託し作業している清掃業務では作業基準表に基づいた清掃の実施と併せて作業報告書の提出を求めている。また、提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行うとともに、月次でミーティングを行い意思疎通を図っている。 							

様式2-2 評価項目シート

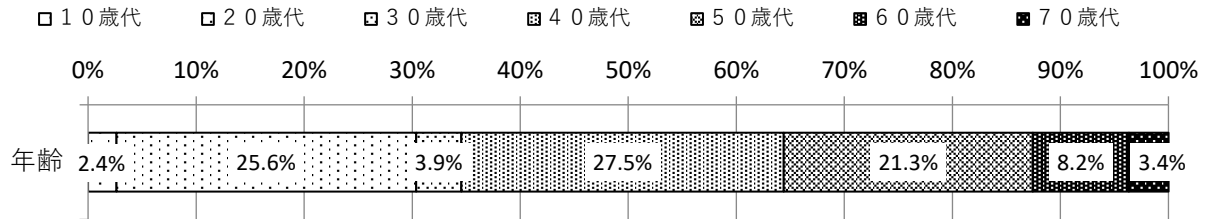
【留意点】

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

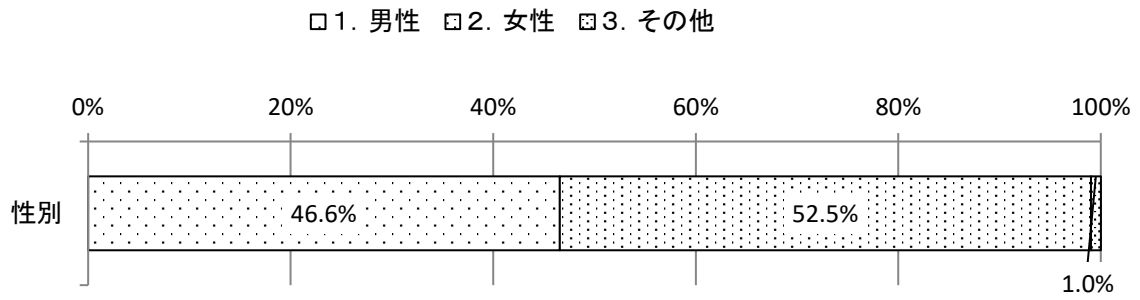
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	37.6
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5	8	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
自主事業への取り組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・設置目的に即した事業を引き続き工夫し実施している。 ・3階スペース（会議室）の無料開放の試みについて実現し自習室の拡大を図り、中高生や市民の要請に応えた。 ・地域のアニメスタジオと連携したプレイス・フェスタの事業や、武蔵境駅との事業、地域の学校の職場体験・図書 館見学受入れなど、地域連携に取り組んでいる。 ・利用者アンケートの結果、職員の対応についての利用者の満足度が昨年より増加した。 						
<p><u>改善事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高い満足度を得る一方で、アンケートの自由記述や館内掲示している利用者の声には要望が寄せられている。居心地のよい快適な施設として利用者に満足していただけるよう、引き続きニーズの把握と実現に努めていただきたい。 						
B 安全への取組み 【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	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。				
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・様々な防災、防犯の実地訓練を休館日に職員全体で行い、不測の事態に備えている。新たにネットランチャー使用方法を確認する機会も設けた。 ・職員全員が上級救命講習技能資格を取得し、傷病者発生時には速やかに対応し救急隊へ引き継ぎを行なっている。 						
<p><u>改善事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故事件について必要な対応と報告を速やかに行なっているが、事後の対応がある場合は継続して報告願いたい。 ・カフェの食中毒の発生があった。再委託先の適正な管理と、利用者の安全確保に一層努められたい。 						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
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	27.2
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	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	5	4	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
3 現金等が適正に管理されているか。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の中で低い利用率だったクラフトスタジオの利用率向上を図るため、青少年参画事業で子どもたちの意見を取り入れた事業を職員とともに考え実施した。施設利用登録が増加し、結果利用率が19.4%→26.9%に向上した。 年間利用者数が1,691,328人(前年比11万人増加)と多くの方に利用され、コロナ禍以前の利用者数に近づいている。 <p><u>改善事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報の誤送信があった。事務処理において市報原稿・書類誤り、主管課への同様な質問等が多くみられる。個人情報を取り扱う事務を含め、職員の事務引継ぎや適正な確認を徹底されたい。 						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートで「建物・設備が安全、清潔で使いやすい」が「満足」「概ね満足」を合わせて95.1%など、館内環境の満足度が高い。 建物や設備の保守点検により保全整備に務めている。 青少年フロアのエコ活ブースで、持参した飲食物の分別廃棄を行い、青少年の環境美化への啓発を行っている。 <p><u>改善事項</u></p>						

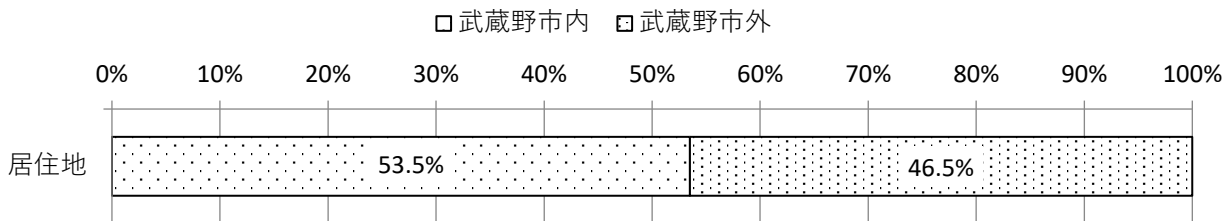
年 齢



性 別

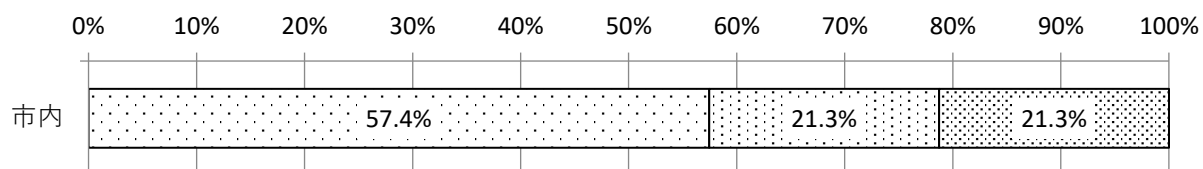


居住地



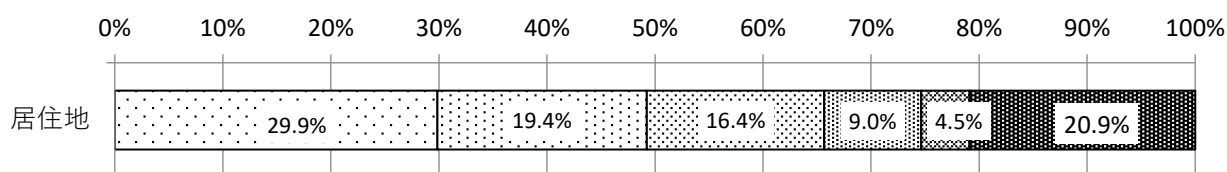
居住地（市内）

□ 境地区 □ 三鷹・中央地区 □ 吉祥寺地区



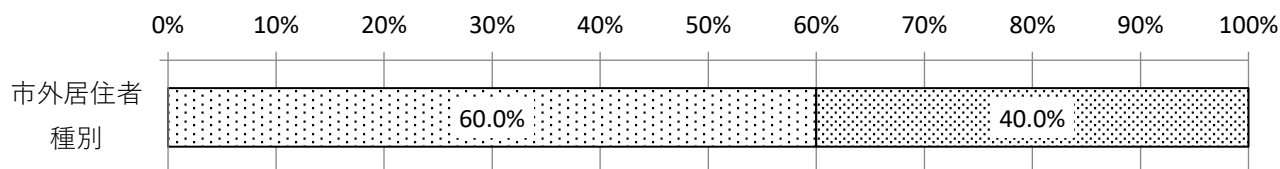
居住地（市外）

□ 三鷹市 □ 西東京市 □ 小金井市 □ 杉並区 □ 練馬区 □ その他

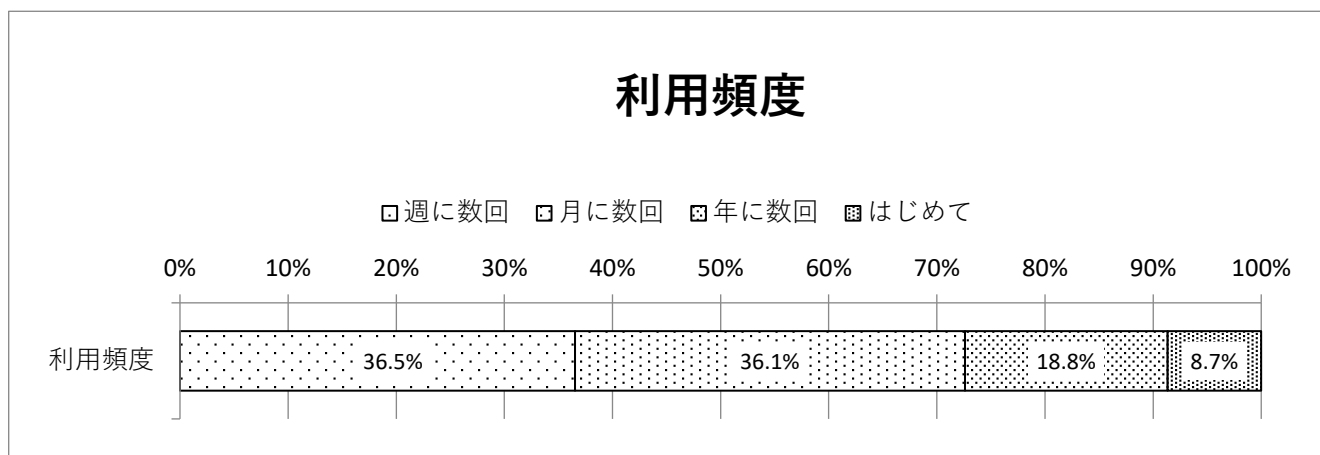


市外居住（在勤・在学）

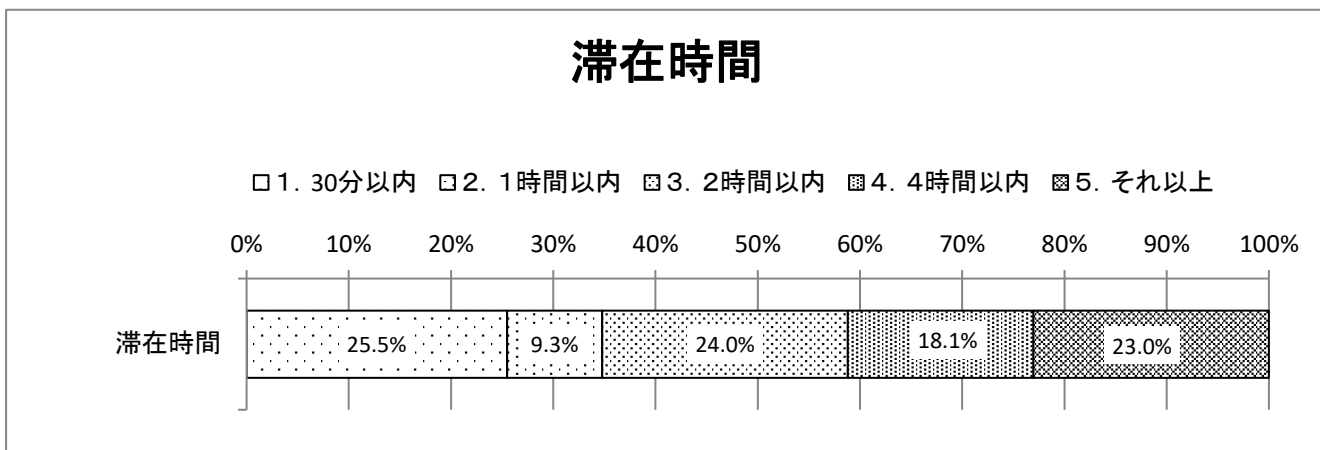
□ 市内に在勤 □ 市内に在学 □ どちらでもない



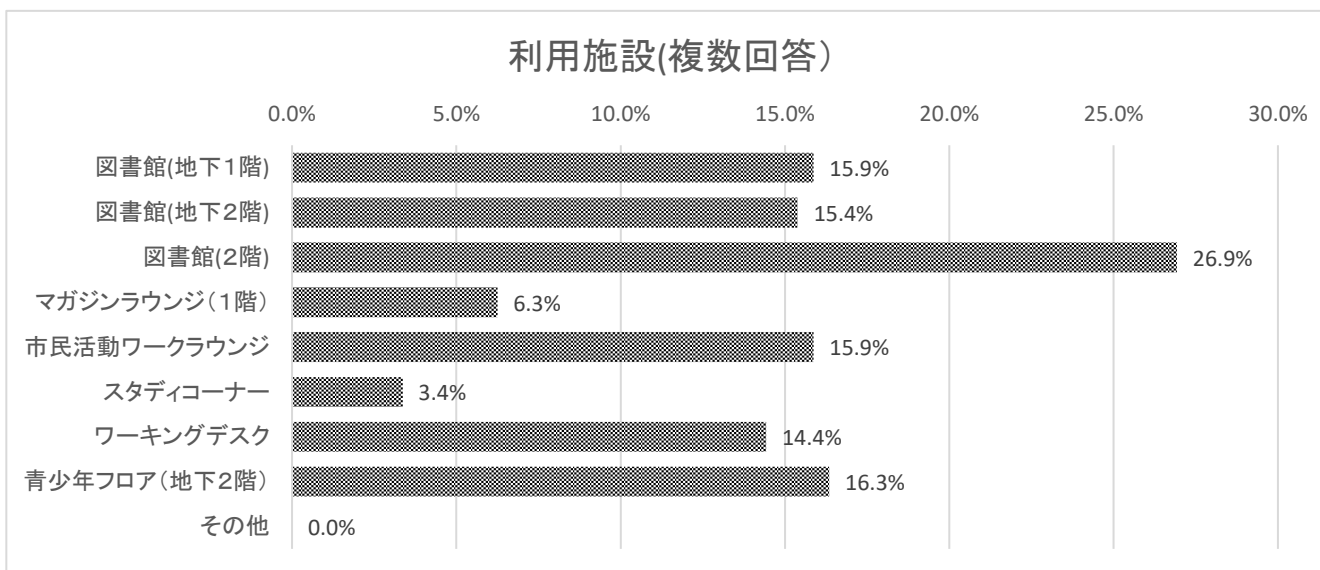
利用頻度



滞在時間

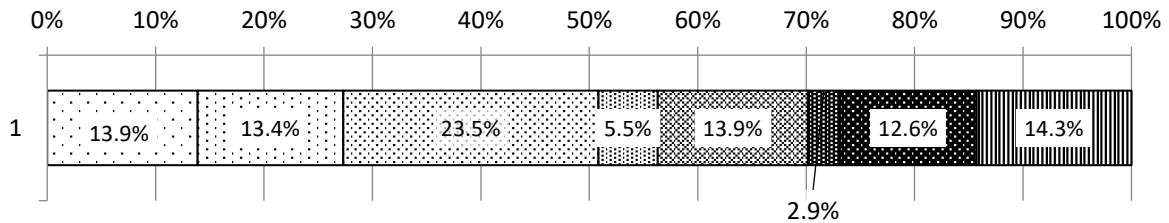


利用施設(複数回答)



利用場所

- | | | |
|-----------------|-----------------|------------|
| □ 図書館(地下1階) | □ 図書館(地下2階) | □ 図書館(2階) |
| ■ マガジンラウンジ (1階) | ■ 市民活動ワークラウンジ | ■ スタディコーナー |
| ■ ワーキングデスク | ■ 青少年フロア (地下2階) | ≡ その他 |



回答者の属性に関するコメント

- ・アンケートから幅広い多くの世代に利用されているということが得られた。特に20代、40代を合わせると半数以上を占めるが、30代は極端に少ない。
- ・男女比の割合は、5ポイントの差があるが約50%ずつとなり、年々男性の利用率が上昇傾向傾向である。（男性：R4→36.6%、R5→39.3%）
- ・利用者居住地では市内・市外の割合は約半数ずつとなる。
- ・市内居住地の6割近くが武蔵境地区であり、生活の一部として武蔵境地区の身近な存在、欠かせない存在となっている。
- ・滞在時間については短時間利用から長時間利用と様々な形で利用されていることがわかる。

<図書館>

通し番号	記述内容
1	いつも楽しく絵本や小説を借りています。ありがとうございます。
2	椅子や机の数を増やして欲しいです。
3	図書館なのに青少年フロアは飲食したり、友達と話したりできるのが良い。また来たいです。
4	漫画の種類を増やして欲しい。飲食可能のスペース（青少年フロアみたいところ）が増えたらいいなと思う。
5	二階の子供用エリアで座席が本棚に囲まれていて見通しが悪いので、本を読んでも子供を利用者（保護者含む）皆で見守りにくいので、安全面で他の中央、吉祥寺図書館と比べて不安はあります。でもとてもきれいで、利用しやすいです。
6	とてもよい本が揃っていて助かっています。ありがとうございます。
7	乳児向けのイベントがあって、この一年（1歳の子供あり）すごく助かりました。ありがとうございます。
8	いつも利用していて、とても助かっていて、子供も本が大好きになりました。最近はネットでも調べられるので直接質問していいか悩むのですが、司書さんオススメ絵本や、この本が好きならこの本は？といったような直接の会話で色々なお話しをできると嬉しいです。
9	乳児向け読み聞かせ会は他ではあまりない貴重な機会なので、ずっと続けて欲しいです。
10	乳幼児のお話し会も毎週実施していただくとありがたいです。
11	子どもと一緒に世界について勉強することができてとても楽しかったです。ありがとうございました。
12	新しい図書を借りる際に、市内と市外で差別するのはやめて欲しいです。コロナ渦に利用した際に、子どものランドセルを棚（荷物用）に置くのを断られたことがあり、驚きました。（卓球利用時）
13	市外からの利用者が、二年以内に出版された本を予約できないという制度をやめていただきたいです。その他の点に関しては、とても快適に利用させていただいております。これからも利用したいです。いつもありがとうございます。
14	蔵書数が多く、雑誌の種類も様々で、時間を忘れて楽しめます。地下二階では友達と遊ぶこともできて、何回でも利用したいです。
15	貸出機の増設をお願いします（地下）
16	会員証の有効期限を近付いた際にメール通知してもらえるとあらかじめ延長手続きできると思います

<青少年支援>

通し番号	記述内容
1	地下二階の遊び場を増やしてもらえるとありがたいです。
2	椅子や机の数を増やして欲しいです。
3	5時以降まで残りたいです。清掃面が気になる。
4	B2青少年スタッフの人手不足が気になります。休みがとれているのか心配です。早急に新規スタッフを募集すべきです。
5	勉強がはかどる。
6	コンセントが欲しい。
7	図書館なのに青少年フロアは飲食したり、友達と話したりできるのが良い。また来たいです。
8	青少年フロアに呪術廻戦（漫画）を置いて欲しいです。漫画数をもう少し増やして欲しいです。地下2階のような話しながら勉強できるスペースを増やして欲しいです。
9	漫画の種類を増やして欲しい。飲食可能のスペース（青少年フロアみたいところ）が増えたらいいなと思う。
10	青少年フロアの席を増やして欲しい
11	青少年フロアの席を増やして欲しい

12	いつも自習の際にプレイスを使わせてもらっています。中はものすごく快適だと思います。試験期間前後はすぐ席が埋まってしまうことだけが難点ですが、ほんとうにプレイスに行くことが好きです。
13	職員によって10分程の仮眠でも起こしてくる人がいるが、対応を統一してほしい。できれば仮眠は許してほしい。長時間離席の際荷物を回収されるが、二人のうち一人だけだったり、その後も机にその人が座れないなど。何のためにやっているのかよくわからない。
14	職員によって寝ている人を起こしたり、パソコンを注意したり、荷物を回収したり。する人としていない人がいるのが不満。統一してほしい。暖房が効きすぎ。換気もできないから、もう少しおさえて欲しい。
15	新しい図書を借りる際に、市内と市外で差別するのはやめて欲しいです。コロナ渦に利用した際に、子どものランドセルを棚（荷物用）に置くのを断られたことがあり、驚きました。（卓球利用時）
16	蔵書数が多く、雑誌の種類も様々で、時間を忘れて楽しめます。地下二階では友達と遊ぶこともできて、何回でも利用したいです。
17	10代、20代の若い人でも1F↔2F B1F⇄1F の1フロア移動にエレベーターを利用する人が多いのにあきれています

<市民活動支援>

通し番号	記述内容
1	壁への貼り物など、やりやすい方法を考えて欲しいです。
2	ワーキングデスクについてPC不可席でのタブレット利用は最近タッチペン併用が増えキータッチ音よりうるさい場合がある。配慮ができない人もいるので一律禁止にしてもらいたい。年間利用料を払っていてこれでは困る
3	ワーキングデスク予約をwebで決済&予約できるようにして欲しい。
4	ワーキングデスクの年間契約の一か月の回数制限の数をもう少し増やしてほしい
5	駅前で安価で利用できる学習スペースがある事はとてもありがたいと思っていますがワークスペースの利用について8回の制限後も予約ができる様になるといいなと思うのですが有料に切替るので難しいですか？また朝のチェックイン時は予約済みと当日受付をわけていただくとスムーズかと思えます。ご検討宜しくお願ひします
6	税金での運用が基本の中で登録団体しか利用できない施設が多い。登録団体が法人税など払っている事はなく、打合せスペースなど個人利用も解放して欲しい
7	タイピングの音がうるさい人がいます。室内に注意文を数か所に貼ってください。同額の使用料を払っているのに不公平です。皆さんのためです。せきについても注意文を入れてください。（鼻をすする、大きなせきをする人）せきをする人にはマスク着用を促して下さい、常識だと思います。ワーキングデスクの環境を整えて下さい だれでも気持ちよく問題ある人には注意を促して下さい
8	ワーキングプレイスの昼の時間帯の休日が満席傾向で使えない時がある。空きスペースを解放頂けるとうれしい。

<事業・イベント>

通し番号	記述内容
1	色々興味あるイベントが多く楽しいです。まだ参加したことはないですが機会があれば是非。今後も期待しています。
2	イベントで使用した椅子が高くて座り辛かったです。（背が低いので）子供も座りづらそうでした。椅子だけではなくテーブルもあれば多少マシかもしれません。可能であればもっと座面の低い椅子にしていきたいです。
3	講座など子供の全てを一覧できるようなサイトやパンフレットがあると、サイトやチラシを探さなくて良いので助かります。
4	ワークショップ楽しかったです

5	いつも色々ありがとうございます。もしできるなら外壁が残念になっているのかなど。はじめ、あの白土がとても素敵、緑の中に佇む雰囲気良かったのですが、今度はなにか絵か模様などあっても楽しいのかなど。四方面違って。地下三階のメンテナンスもとても興味深かったです。一つ、何か問題があったときに直されてると、どんな問題があるのかお伺いしたかったです。イベントも沢山あるので利用したいです。お疲れ様でございます。
---	---

<施設>

通し番号	記述内容
1	地下二階の遊び場を増やしてもらえるとありがたいです。
2	椅子や机の数を増やして欲しいです。
3	5時以降まで残りたいです。清掃面が気になる。
4	コンセントが欲しい。
5	雰囲気が温かくて過ごしやすいです。
6	図書館なのに青少年フロアは飲食したり、友達と話したりできるのが良い。また来たいです。
7	すばらしい、すばらしいよ。これこそが私の望んだ世界だ。
8	いい！
9	神です。
10	少し暑い
11	青少年フロアに呪術廻戦（漫画）を置いて欲しいです。漫画数をもう少し増やして欲しいです。地下2階のような話しながら勉強できるスペースを増やして欲しいです。
12	漫画の種類を増やして欲しい。飲食可能なスペース（青少年フロアみたいなどころ）が増えたらいいと思う。
13	青少年フロアの席を増やして欲しい
14	青少年フロアの席を増やして欲しい
15	いつも自習の際にプレイスを使わせてもらっています。中はものすごく快適だと思います。試験期間前後はすぐ席が埋まってしまうことだけが難点ですが、ほんとうにプレイスに行くことが好きです。
16	二階の子供用エリアで座席が本棚に囲まれていて見通しが悪いので、本を読んでいる子供を利用者（保護者含む）皆で見守りにくいので、安全面で他の中央、吉祥寺図書館と比べて不安はあります。でもとてもきれいで、利用しやすいです。
17	エレベーターのボタン表示がわかりづらい。上へ行くのか、下に行くのか、間違えて乗ってしまう人が多い。
18	漆喰の曲線でやわらかい雰囲気の建物がとても居心地良くお気に入りです。プレイスがあるおかげで武蔵境に住んでよかったなとも思っています。
19	カフェがプレイス閉館時間までやっていたら更に嬉しいです。
20	冬は少し暑いです。
21	イベントで使用した椅子が高くて座り辛かったです。（背が低いので）子供も座りづらそうでした。椅子だけではなくテーブルもあれば多少マシかもしれません。可能であればもっと座面の低い椅子にしていきたいです。
22	こういった場所があることを知りませんでした。これから利用したいと思います。
23	駐車場があるとうれしい。
24	いつも色々ありがとうございます。もしできるなら外壁が残念になっているのかなど。はじめ、あの白土がとても素敵、緑の中に佇む雰囲気良かったのですが、今度はなにか絵か模様などあっても楽しいのかなど。四方面違って。地下三階のメンテナンスもとても興味深かったです。一つ、何か問題があったときに直されてると、どんな問題があるのかお伺いしたかったです。イベントも沢山あるので利用したいです。お疲れ様でございます。
25	九時半来館に沢山の方々がお待ちになっていて、地域にとってとても重要な場所であることが伺えました。警備員さんにもそう聞きました。吉祥寺在住なので来館機会が少ないのですが、今後お世話になります。どうぞよろしくお願い致します。

26	壁への貼り物など、やりやすい方法を考えて欲しいです。
27	10代、20代の若い人でも1F↔2F B1F↔1F の1フロア移動にエレベーターを利用する人が多いのにあきれています
28	武蔵野市に引越したいほど、よい施設で、本気で引越しを考えてしまうかもしれないです。
29	室温が高く暑いことがよくあります。調整いただきますとより快適に過ごせます。いつもありがとうございます
30	駅前で安価で利用できる学習スペースがある事はとてもありがたいと思っておりますがワークスペースの利用について8回の制限後も予約ができる様になるといいなと思うのですが有料に切替るので難しいですか？また朝のチェックイン時は予約済みと当日受付をわけていただくとスムーズかと思っております。ご検討宜しくお願いします
31	ワーキングプレイスの昼の時間帯の休日が満席傾向で使えない時がある。空きスペースを解放頂けるとうれしい。

<職員>

通し番号	記述内容
1	B2青少年スタッフの人手不足が気になります。休みがとれているのか心配です。早急に新規スタッフを募集すべきです。
2	雰囲気は温かくて過ごしやすいです。
3	職員によって10分程の仮眠でも起こしてくる人がいるが、対応を統一してほしい。できれば仮眠は許してほしい。長時間離席の際荷物を回収されるが、二人のうち一人だけだったり、その後も机にその人が座れないなど。何のためにやっているのかよくわからない。
4	職員によって寝ている人を起こしたり、パソコンを注意したり、荷物を回収したり。する人とならない人がいるのが不満。統一してほしい。暖房が効きすぎ。換気もできないから、もう少しおさえて欲しい。
5	新しい図書を借りる際に、市内と市外で差別するのはやめて欲しいです。コロナ渦に利用した際に、子どものランドセルを棚（荷物用）に置くのを断られたことがあり、驚きました。（卓球利用時）
6	従業員は基本皆素晴らしいのですが、たまに作業を理解していないのかモタモタ作業をしている人がいる。作業を覚えてから対応するようにしてほしい
7	公務員としての自覚のない職員がいるのはどうかと思う 松下時代より続く偏った「市民」活動や情報公開の少なさは改善すべきだ

<その他>

通し番号	記述内容
1	職員によって10分程の仮眠でも起こしてくる人がいるが、対応を統一してほしい。できれば仮眠は許してほしい。長時間離席の際荷物を回収されるが、二人のうち一人だけだったり、その後も机にその人が座れないなど。何のためにやっているのかよくわからない。
2	職員によって寝ている人を起こしたり、パソコンを注意したり、荷物を回収したり。する人とならない人がいるのが不満。統一してほしい。暖房が効きすぎ。換気もできないから、もう少しおさえて欲しい。
3	二階の子供用エリアで座席が本棚に囲まれていて見通しが悪いので、本を読んでいる子供を利用者（保護者含む）皆で見守りにくいので、安全面で他の中央、吉祥寺図書館と比べて不安はあります。でもとてもきれいで、利用しやすいです。
4	いつも利用していて、とても助かっていて、子供も本が大好きになりました。最近はネットでも調べられるので直接質問していいか悩むのですが、司書さんオススメ絵本や、この本が好きならこの本は？といったような直接の会話で色々なお話しをできると嬉しいです。
5	乳児向け読み聞かせ会は他ではあまりない貴重な機会なので、ずっと続けて欲しいです。
6	乳幼児のお話し会も毎週実施していただけるとありがたいです。
7	一ヶ月又は二ヶ月に一回位やって欲しいです。
8	カフェがプレイス閉館時間までやっていたら更に嬉しいです。

9	イベントで使用した椅子が高くて座り辛かったです。（背が低いので）子供も座りづらそうでした。椅子だけではなくテーブルもあれば多少マシかもしれません。可能であればもっと座面の低い椅子にしていきたいと思います。
10	講座など子供の全てを一覧できるようなサイトやパンフレットがあると、サイトやチラシを探さなくて良いので助かります。
11	新しい図書を借りる際に、市内と市外で差別するのはやめて欲しいです。コロナ渦に利用した際に、子どものランドセルを棚（荷物用）に置くのを断られたことがあり、驚きました。（卓球利用時）
12	市外からの利用者が、二年以内に出版された本を予約できないという制度をやめていただきたいです。その他の点に関しては、とても快適に利用させていただいております。これからも利用したいです。いつもありがとうございます。
13	貸出機の増設をお願いします（地下）
14	壁への貼り物など、やりやすい方法を考えて欲しいです。
15	ワーキングデスクについてPC不可席でのタブレット利用は最近タッチペン併用が増えキータッチ音よりうるさい場合がある。配慮ができない人もいるので一律禁止にしてもらいたい。年間利用料を払っていてこれでは困る
16	ワーキングデスク予約をwebで決済&予約できるようにして欲しい。
17	従業員は基本皆素晴らしいのですが、たまに作業を理解していないのかモタモタ作業をしている人がいる。作業を覚えてから対応するようにしてほしい
18	ワーキングデスクの年間契約の一回月の回数制限の数をもう少し増やしてほしい
19	駅前で安価で利用できる学習スペースがある事はとてもありがたいと思っておりますがワークスペースの利用について8回の制限後も予約ができる様になるといいなと思うのですが有料に切替るので難しいですか？また朝のチェックイン時は予約済みと当日受付をわけていただくとスムーズかと思っております。ご検討宜しくお願いします
20	会員証の有効期限を近付いた際にメール通知してもらえるとあらかじめ延長手続きできると思います
21	公務員としての自覚のない職員がいるのはどうかと思う 松下時代より続く偏った「市民」活動や情報公開の少なさは改善すべきだ
22	税金での運用が基本の中で登録団体しか利用できない施設が多い。登録団体が法人税など払っている事はなく、打合せスペースなど個人利用も解放して欲しい
23	タイピングの音がうるさい人がいます。室内に注意文を数か所に貼ってください。同額の使用料を払っているのに不公平です。皆さんのためです。せきについても注意文を入れてください。（鼻をすする、大きなせきをする人） せきをする人にはマスク着用を促して下さい、常識だと思います。ワーキングデスクの環境を整えて下さい だれでも気持ちよく問題ある人には注意を促して下さい

② 吉祥寺図書館

(様式1) 評価シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺図書館		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-21-13		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団		
代表者	竹内 道則		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	① 施設運営(建物) ② 市立図書館サービス業務		
指定管理委託料	予算	151,228,000円	決算 143,479,111円

2 評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A市民の満足の向上	40.8 /44	40.8 /44	<ul style="list-style-type: none"> * 図書館の基本的機能を充実させながら来街者を含む幅広い層に向け、地域や施設の特徴を生かした資料の収集・提供を行うとともに、1階きちとしよトピックスコーナーでの展示を積極的に取り組んでいる。 * 利用者の声や事業アンケートだけでなく、乳幼児とその保護者同士の交流を目的に行う「あかちゃんオアシス」において、職員が参加して直接生の意見に触れる機会を持つなど、様々な形で意見を受けられる仕組みを設けている。 * 吉祥寺音楽祭など地域イベントの開催に合わせ、関連する図書展示を行った。吉祥寺活性化協議会に参加することで得られた情報を図書館運営に反映させるとともに、チラシラックを継続的に設置し吉祥寺のまちに密着した情報の提供、発信を行うなど魅力的な図書館づくりに努めている。0123 はらっぱからの依頼を受けてアウトリーチで読み聞かせを行った。 * 吉祥寺美術館や吉祥寺シアタ 	<ul style="list-style-type: none"> * 図書館として求められる事項を適切に把握し、恒常的な改善に努めている。 * 吉祥寺にある公共の図書館としての役割を理解し、常にまちの動向を注視しながら、新たな試みにチャレンジすることで、まちの営みに積極的に参加している。 * 利用者や地域ニーズの収集を仕組化し、高度な企画形成に繋げている。 * 結果として、利用者の高い満足度につながっている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>一との連携図書展示を行うなど（公財）武蔵野文化生涯学習事業団（以下、事業団という。）合併の強みを生かした取り組みを行っている。また生涯学習支援の事業と連携した図書展示も行った。</p> <p>*市民が情報を得やすいように、市報、HP、SNS だけでなく、活性化協議会のイベント HP に情報提供するなど、より多くの市民に情報が届けられるよう工夫を行っている。また「YA 担当のひとりごと」という X（旧 Twitter）発信を継続的にを行い、YA 世代の来館を積極的に促している。</p> <p>*各種マニュアルの整備や研修を実施するだけでなく、全職員間で課題を出し合い改善の徹底を行うことで、全職員が質の高いサービスを提供できている。</p> <p>*青少年向けイベントでは、第2次子ども読書活動推進計画に掲げられた基本方針に基づき、ネットリテラシーや情報の活用方法について学ぶ機会を提供した。また、図書館3館共通のイベントの実施だけでなく、吉祥寺図書館独自の事業として、ホワイトイーグルに所属している方を講師に迎え、大人のための絵本弾き語りライブを実施し、これまで図書館のイベントにあまり足を運んでいない利用者に参加いただいた。</p> <p>*図書座席のほか、まなびとつどのへやでのイベント時は終了後すみやかに撤収作業を行い、できる限り座席の開放に努め、施設を最大限に活用している。これらの取り組みの結果として来館者数約55万人、貸出件数約53万件、まなびとつどのへや利用約15,300件につながった。</p>	

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>*利用者アンケートの「満足」「おおむね満足」の合計が 93.6%と高い評価が得られている。</p>	
B安全への取組み	9.6 / 12	11.2 / 12	<p>*緊急時の対応マニュアルに基づき職員間の連絡体制を徹底しているほか、シフト勤務を行う職員同士の情報共有のため、スケジュールアプリを導入し、危機管理体制を強化している。全職員がホイッスル付きペンライトを携帯し、急な停電や緊急時の周囲への注意喚起の必要に備えている。吉祥寺帰宅困難者対策訓練に参加し情報共有に努めている。</p> <p>*建物や設備の不具合は把握後速やかに市に報告し、すぐに修繕が行えない場合は掲示物による注意喚起を促すなど適時適切な対応を行っている。6年度は雨漏りの緊急対応、また、風除室天井工事、風除室ドアのフロアヒンジ交換により、ケガの発生のリスク防止に努めた。</p> <p>*駐輪場と警備業務を分けて委託することで、これまで以上に駐輪場での利用者サービス向上と館内の安全確保の充実を図った。また、ホワイトイーグルの立ち寄り警戒対象施設として情報の共有を行った。</p> <p>*館内に監視カメラを設定し状況確認が行える環境を整備している。令和6年度は1件提供した。無線機を設置し、各カウンターに各1台設置および警備員が携帯し事件・事故等に速やかに対応できる環境を整備している。</p>	<p>*公共施設に求められる「安全・安心」の理解に努め、適切な教育訓練の実施を以て、その品質を向上させようとしている。</p> <p>*職員の意識等のソフト面、建物・施設等のハード面のいずれに対しても、適切な状況確認や見直し等の改善活動を仕組み化することで、中長期的な視点で品質の向上を実現している。</p> <p>*職員の実施事務のみならず、委託事務でもその適正な委託管理を以て、公共施設に求められる「安全・安心」の確保に努めている。</p> <p>*結果として、高い水準で危機管理を実現している。また、緊急的な事案が発生した場合においても、適切な対応や迅速な報告を実現している。</p>
C適正な運営	33.6 / 36	35.2 / 36	<p>*仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施することはもちろん、基本となる感染対策を継続しながら、利用者サービスを提供できるよう努めた。また、まなびとつどい</p>	<p>*公共の業務に求められるリテラシーや良識を高水準に保持している。また、組織としてこの水準を高め、維持するために、適切な教育訓練を施す体制</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>のへやでのイベント時は終了後すみやかに撤収作業を行い、できる限り座席の開放に努め、施設を最大限に活用している。これらの取り組みの結果として来館者数約 55 万人、貸出件数約 53 万件、まなびとつどのへや利用約 15,300 件につながった。(再掲)</p> <p>* 年度計画に盛り込んだ情報セキュリティ研修に加え、職務に特化した個別具体的な話し合いの場を設け、ケーススタディによる個人情報保護に取り組んでいる。</p> <p>* 年間を通じて消費量の多いコピー用紙については事業団全体で、また、水石鹸の調達はプレイスと一緒にすることでスケールメリットを活かし調達コストの節減に効果が得られた。</p>	<p>を維持している。</p> <p>* 業務委託化が多くなる昨今において、委託管理に求められる事項を理解し、適切な委託管理体制を保持している。</p> <p>* コスト意識を適切にもち、業務の目的達成のために求められる品質水準と、業務実施のために必要な経営資源の両方を適切に把握することで、アンマッチが発生しないような業務資源の管理運営がなされており、一定のコスト範囲において高水準なサービスの提供を可能としている。</p> <p>* また、指定管理者として複数施設の管理運営を受託しているメリットを生かし、コストの削減にもつなげている。</p>
D施設・整備等の適正な管理	8 / 8	8 / 8	<p>* 日常の設備稼働は管理会社への委託を行わず職員が管理を行うことでコスト削減を図りながら、法令に基づく施設・設備の維持管理は専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。</p> <p>* 清掃を専門業者に委託し、作業基準表に基づいた清掃の実施を定め、作業報告書の提出を求めている。また、利用者の混雑状況に応じて頻度を増やしている。</p> <p>* 駐輪場など外構部分は、専門の清掃業者だけでなく駐輪場のスタッフが適宜、清掃を行い、快適な環境整備に努めている。</p>	<p>* 施設整備の課題の切り分けを適切に実施している。</p> <p>* 必要な部分には専門事業者等の委託を導入して対応している。</p> <p>* 適切な委託契約の要件定義とこれに基づく委託管理を実施している。</p> <p>* 結果として、適正な水準で施設を管理できている。</p>
全体	92 / 100	95.2 / 100	<p>* 吉祥寺の駅前情報拠点として吉祥寺への来街者を含む幅広い層に向けて、地域密着情報の提供、発信を行った。吉祥寺活性化協議会のイベントと連携した展示や近隣の吉祥寺美術館や吉祥寺シアターとの連携(図書展示・作品展示等)を行</p>	<p>* 図書館行政として、地域課題や地域ニーズに対してどのように対応していくかという点において、中央図書館と連携し、適切に企画運営を実施している。</p> <p>* 吉祥寺にある公共図書館とし</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>った。</p> <p>* 吉祥寺図書館独自の事業として、ホワイトイーグルに所属している方を講師に迎え、大人のための絵本弾き語りライブを実施し、これまで図書館のイベントにあまり足を運んでいない利用者に参加いただいた。</p> <p>* YA 向けの情報リテラシー講座や SNS 世代に向けて X (旧 Twitter) の投稿、青少年世代推薦図書展示等、YA 世代の来館を積極的に促すことができた。</p>	<p>て、吉祥寺の地域ブランディングに対して貢献する取り組みを積極的に実施しようとしている。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者 (記入欄)
<p><アピール点></p> <p>* 吉祥寺活性化協議会への参加、意見交換で得られた情報を、吉祥寺図書館運営の特色に活かすとともに、以前から要望の多かった図書館における地域情報発信に向けてチラシラックを継続的に設置した。この取り組みは、市民・来街者への吉祥寺の情報発信の強化・充実の一助となり、これまで以上に吉祥寺のまちとの連携が強まっている。また (一社) 武蔵野市観光機構との情報交換により、「吉祥寺国際アニメーション映画祭」をはじめとするイベントに連携して展示等を計画的・継続的に実施している。</p> <p>* 吉祥寺美術館や吉祥寺シアターとの連携図書展示など、地域の文化活動を盛り上げる取り組みを行った。また武蔵野プレイス生涯学習支援の事業と連携した図書展示を実施したほか、野外活動センター職員との自然の村開村準備に図書館職員が帯同し他分野との連携に努めた。</p> <p>* 0123 はらっぱからの依頼による出張おはなし会を継続して実施するほか、乳幼児とその保護者の交流を目的に行う「あかちゃんオアシス」を実施し、職員も参加することで読書相談や利用者の生の意見に触れる機会となっている。</p> <p>* 青少年世代を対象とした「ネット・生成 AI 時代の調べ方&学び方講座～探求学習で自分の未来を切り拓こう～」を実施し、中高生世代のネットリテラシーや情報の活用方法について学ぶ機会を提供した。X (旧 Twitter) で「YA 担当のひとりごと」を定期配信し来館につなげる取り組みを行った。</p> <p>* 利用者アンケートの「満足」「おおむね満足」の合計が 93.6%と高い評価が得られている。前年度比 4.9%増。</p>

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*地域の事業者や、事業団内での有機的な連携に継続的に取り組まれない</p>	<p>*吉祥寺国際アニメーション映画祭との連携企画として関連本の前年度作品のサイネージ上映を行った。</p> <p>*吉祥寺の京王キラリナとコピス吉祥寺が実施する吉祥寺キャンドルナイトに参加し、館内にキャンドルライトを設置した。</p> <p>*吉祥寺シアター、吉祥寺美術館のイベントと連携し図書展示および作品展示の他、生涯学習関連では五大学基調講演の事業等、広報と併せて図書展示連携を行った。また、野外活動センター職員に同行し、自然の村の開設準備に職員が参加し情報交換を行った。</p>
<p>＜改善すべき点＞ 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p>	

主管課（記入欄）	
<p>＜特に評価できる点＞</p> <p>*吉祥寺駅前に存在する生涯学習の拠点・文化施設として、どのようなことが利用者や地域から求められているかという点に対して真摯に検討を繰り返し、対応している。</p> <p>*施設運営に求められる必要要件としての安全性や清潔性といった部分に対して、その重要性を理解し、常に監視を怠らずに適切に施設を管理運営している。</p> <p>*公共の図書館や文化施設として求められる利用しやすさや親しみやすさといった部分に対して、研修等の教育の充実により、職員間での意識・スキルの共有に努め、恒常的に課題の解決を図り、質の向上・維持に努めている。</p> <p>*市の生涯学習の拠点施設として、市の生涯学習が抱える課題を適切に把握し、これに対応する企画・運営を行おうと努めている。</p> <p>*指定管理受託者として、「業務に求められる品質の要件及び品質水準」と「業務実施のために必要な経営資源」を正しく理解し、適切な資源の管理を以て、求められる業務水準に対して適正なコストでの運営を可能としている。</p>	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*地域の事業者や、事業団内での有機的な連携に継続的に取り組まれない</p>	<p>*吉祥寺駅前に存在する図書館として、まちの営みや地域団体の動向に注視し、地域発展に寄与するかかわりを模索してきた。具体的には次のような取組を実施した。</p> <p>吉祥寺活性化協議会への参加（意見交換・関連周</p>

知の実施) /吉祥寺国際アニメーション映画祭など地域イベントの開催期間の図書展示/地域イベント広報用チラシラックの設置/0123 はらっぱでの読み聞かせ/吉祥寺駅周辺帰宅困難者対応訓練参加/吉祥寺キャンドルナイト参加 (キラリナ京王吉祥寺・コピス吉祥寺が実施) /吉祥寺美術館展示との連動/吉祥寺シアター会期中作品に関する図書展示/等

<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
	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
<p><u>評価の理由</u></p> <p>①吉祥寺図書館の設置目的に基づいた基本方針（指定管理者要求水準）が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされ、目的が達成されている。なお吉祥寺図書館が関係する市の計画（第六期長期計画、第2期武蔵野市図書館基本計画、第2次武蔵野市子ども読書活動推進計画、第二期生涯学習計画等）を考慮しながら管理運営がなされている。②図書館としての基本的な機能を充実させながら「吉祥寺の駅前情報拠点」として、来街者を含む幅広い層に向け、地域や施設の特徴を活かした資料の収集・提供・展示を1階きちとしトピックスコーナーでの展示として積極的に取り組んでいる。吉祥寺活性化協議会への参加、意見交換で得られた情報や武蔵野市観光機構等のイベント情報を得られるちらしラックを設置し、吉祥寺のまちに密着した情報の提供、発信を行うなど魅力的な図書館づくりに努めている。</p>						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5	8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
<p><u>評価の理由</u></p> <p>①利用者アンケートの「満足」と「おおむね満足」の合計が93.6%と、高い評価（満足度）が得られている。前年度比4.9%。②館内での「利用者の声」以外に、事業実施時のアンケートや、乳幼児とその保護者同士の交流を目的に行う「あかちゃんオアシス」において、直接、職員も参加するなかで生の意見に触れる機会を持つなど、様々な形で意見を受けられる仕組みがある。③収集した意見等は職員間で共有するだけでなく、改善や運営にも反映させており、老朽化している施設の維持管理、安全管理に取り組んだ。警備、駐輪場管理の委託先と日常的に情報交換を行い、適切な対応を心がけている。④利用者のニーズや要望は職員会議の議題とし実施の可否を検討するとともに、休館日を利用した全員が参加するミーティングにおいて確認を行っている。対応に緊急性を要するものについてはプレイス管理係や本部事務局とも連携し速やかな対応を行うよう取組みがなされている。⑤対応マニュアルが整備され、口頭での意見を的確に伝達し対応するため「伝達メモ」などが活用されている。</p>						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5	8	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
<p><u>評価の理由</u></p> <p>①吉祥寺活性化協議会への参加、協働として、吉祥寺国際アニメーション映画祭など地域イベントの開催期間に合わせ、関連する図書展示を行うほか、地域イベント広報用のチラシラックを図書館に設置している。また吉祥寺活性化協議会での意見交換、周知など、常に『吉祥寺の駅前情報拠点』としての発信を実施している。0123はらっぱからの依頼を受けアウトリーチで読み聞かせを行った。初めて、地域防災の取組である吉祥寺駅周辺帰宅困難者対応訓練に参加した。また、初めて、吉祥寺京王キラリナとコピス吉祥寺が実施する吉祥寺キャンドルナイトの事業に参加し館内にキャンドルを設置した。②吉祥寺活性化協議会への参加、意見交換で得られた地域の情報、ニーズは職員で共有し、吉祥寺図書館で行う展示や資料収集の参考とするよう取り組んでいる。吉祥寺美術館や吉祥寺シアターと連携し会期中の作品に関する図書展示を行うなど、地域の文化活動を盛り上げる取り組みを行い武蔵野文化生涯学習事業団の合併効果の実現にも表れている。</p>						
A市民の満足の向上【配点44点】	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	5	8	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
<p><u>評価の理由</u></p> <p>①より市民が情報を得やすいように事業団HPとともに市図書館HPでも情報発信できるよう中央図書館と調整を行った。吉祥寺活性化協議会に参加し、地域事業者に吉祥寺図書館で行うイベント等の周知を行った。利用者アンケートを通じて得られた、参加者の利用する情報媒体へ積極的に広報を行っている。「YA担当のひとりごと」というX(旧Twitter)発信を継続的に行い、YA世代の来館を積極的に促している。SNSや市報だけでなく、地域のネットニュースに情報提供するなど、より多くの市民に情報が届けられるよう工夫を行っている。②ちらしラックを設置し、情報のジャンル（一般向け、図書館利用者向け）や発信元（武蔵野市、東京都など）ごとにより分かりやすい提供を行っている。特に地域情報の発信に特化したラックを入口付近に設置し、観光機構の実施するイベントや新能など地域で行われる季節の行事の情報発信に活用されている。館内のサインに加え利用案内の掲示物を作成し、カウンターへの筆談ボードの設置を周知するなど利用者サービスに配慮している。</p>						

40.8

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
<p><u>評価の理由</u> ①②各種マニュアルを整備し、徹底することでカウンター等での対応において案内を適切に行い、全職員が質の高いサービスを提供できるよう取り組んでいる③利用者への伝達事項など図書サービスにおける必要な情報共有は、職員交代時でも対応できるようメッセージが表示されるよう図書システムを活用し、引継ぎが確実になされている。④全職員が質の高いサービスを実施できるよう各種マニュアル整備しているほか、適宜見直しを行っている。研修を行うだけでなく、嘱託職員を含め全職員間で課題を出し合い改善を行い、改善案の徹底を朝会やノートを活用し徹底している。常駐する清掃スタッフや警備、駐輪場管理委託先と日常的、定期的にミーティングを行い、情報共有やサービスの維持向上に取り組んでいる。</p>						
自主事業への取り組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u> 参加者が新しい気付きが得られるよう、常に工夫、改善を続けている。3館共通した図書サービスとして実施する映画会やどきんどようび、夏休みこどもまつりの実施だけでなく、吉祥寺図書館ならではのサービスとして行った、青少年向けイベント「ネット・生成AI時代の調べ方&学び方講座」では、青少年がタブレット端末やスマートフォンを扱う機会が増えていることを考慮し、ネットリテラシーや情報の活用方法について学ぶ機会を提供した。また、一般向けイベント「まっとうさんの大人のための絵本弾き語りライブ」では、ホワイトイーグルに所属している講師を迎え、これまで実施したことがない、大人の方を対象とした、絵本の弾き語りと併せて防犯についての講話を行った。どちらも参加者アンケートにおいて全員が満足、おおむね満足の回答であった。</p>						
B 安全への取り組み 【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・取り組みを行っているか。	8	4	6.4	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
<p><u>評価の理由</u> ①全職員が上級救命技能認定を受けている。自衛消防訓練の他、防災研修、情報セキュリティ研修を実施し、マニュアルを備えている。②緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底しているほか、シフト勤務を行う職員同士の情報共有のため、スケジュールアプリなどを導入し、危機管理体制を強化している。③全職員が勤務中はホイッスル付きペンライトを携帯し、急な停電や緊急時の周囲への注意喚起の必要に備えている。事件、事故、災害等の緊急事態についても事業団内部での速やかな情報報告とともに、市に報告している。建物や設備に起因するにすぐに修繕が行えない不具合については、掲示物による注意喚起を促すなど適切な対応を取っている。雨漏り点検および修繕、風除室天井修理工事、風除室動ドアのフロアヒンジ交換によりドアの開閉を緩やかにする等、利用者が安全に利用できるように修繕工事を行った。④賠償責任保険に加入し市や利用者にも損害を与えた場合に備えている。</p>						
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取り組みを行っているか。	4	4	3.2		
	2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<p><u>評価の理由</u> ①駐輪場での利用者対応と館内の安全管理をより充実させるため、警備業務を駐輪場整理業務を分けて委託することで、従来発生していた駐輪場整備員不在時の目的外駐輪を未然防止できるようになったほか、利用者や駐輪場内での安全確保を充実させることができた。ホワイトイーグルの立ち寄り警戒対象施設として情報の共有を行った。館内に防犯カメラを設置し、事件・事故等が発生した際の状況確認が行える環境を整備している。②無線機を導入し、事件・事故等に速やかに対応できる環境を整備した。利用者同士のトラブルに対しては警備員だけでなく、複数の職員で対応しトラブル解消に当たっている。③警備業務は日報の提出を義務付け複数の職員により実施状況の確認を行っている。日報への記載事項は内容把握を行い必要な対策の実施に努めている。警備委託先と月次でミーティングを行い意思疎通を図っている。</p>						
C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取り組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取り組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
<p><u>評価の理由</u> ①仕様書、事業計画、基本協定等に沿って、業務を適切に実施することはもちろん、基本となる感染対策を継続し、可能な限り最大限利用者サービスを提供できるよう努めた。②コロナをきっかけとし、直面するBCP課題に備え、職員、嘱託職員それぞれの担当業務について、分担や実施方法の見直しを行い、より効率的に正確に実施できるよう改善している。③必要な消耗品は適宜購入することで在庫量を減らし効率的に管理を行っている。AEDやさすまたの設置場所を変更することで、非常時の危機管理体制を改善することや不審者の抑止につながった。全職員でマニュアルの見直しを適宜行い、サービスの平準化を行うことができた。④メールや電話により日常的に必要な報告や連絡を行うだけでなく、市との定期的な連絡会議を実施して意思疎通を図っている。</p>						

9.6

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	5	4	
	2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
	3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
	4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
<p>評価の理由</p> <p>①②施設を適正に稼働させるだけでなく、図書座席数を最大限に活用している。まなびとつどいのへやでのイベント時は終了後速やかに撤収作業を行い、できる限り座席の開放に努めた。これらの取り組みの結果として来館者数約55万人、貸出件数約53万件、まなびとつどいのへや利用約15,300件につながった。③1日の人員配置、担当業務の明記されたシフト表に沿って作業を行うことで、業務ごとの責任体制を明確にしている。産休育休に伴う人員の欠員に対しては短期の雇用の対応として人材派遣会社を活用し採用にかかる事務を削減した。④武蔵野プレイス図書館との会議を毎月定期的に行う他、接遇研修やレファレンス研修の際に同じ講師を依頼するなど共通した内容で研修を行い、施設の管理運営体制を中心としたサービスの均質化を図るとともに、事業周知の協力を行った。</p>						
適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4	3.2	
	2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
	3	個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。				
<p>評価の理由</p> <p>①マイナンバーを含め個人情報の保護に関する規程を整備している。②個人情報は施錠されたキャビネットに保管するなど適切に管理され事故は発生していない。③年度計画に盛り込んだ情報セキュリティ研修を実施し、事故を未然に防いでいる。さらに、定期的に行っている事業団全体での研修ではリスクマネジメントとして幅広くとらえて実施した。職務に特化した個別具体的な情報セキュリティに関する話し合いの場を設け、必要な対応はマニュアルに反映することでケーススタディによる個人情報の保護にも取り組んでいる。</p>						
適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	5	4	
	2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
<p>評価の理由</p> <p>①定期的に再委託先の選定を実施。選定の際に適切な仕様を定め技術力や安全管理体制の確認を行っている。②再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。また警備委託先と月次でミーティングを行い意思疎通を図るとともに必要な改善を求めている。契約書に個人情報保護や暴力団排除の特約を添付している。</p>						
利用増加への取り組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	5	4	
	2	計画どおりの収入が得られているか。				
	3	利用増加に向けた具体的な取り組みを実施し、その効果があったか。				
<p>評価の理由</p> <p>①直営時に比べて利用者数が増加している。前年度に比べて約21,000人増えている。延床面積、蔵書冊数が同程度規模の他の公共図書館と比べても評価に値する数字を常に示している。③SNS世代に向けてX（旧Twitter）で「YA担当のひとりごと」を定期配信し、来館につながる取り組みを行っており、ツイートやいいねといった反響が得られている。</p>						
指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
	2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
	3	現金等が適正に管理されているか。				
<p>評価の理由</p> <p>①事業計画に従い支出を適正かつ効率的に行うだけでなく、支出管理を徹底し、突発的な支出への対応を所管課と適宜確認を行い速やかに対応した。②③有償刊行物販売代金、コピー機使用代金徴収、インターネットPCプリントアウト代金について適正に徴収し、事務室内の施錠できるキャビネット内に保管。アクセス権限者を制限し、出納台帳を備えて適正に管理している。</p>						
経費節減への取り組み	1	経費節減に対する具体的な取り組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8	
	2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
<p>評価の理由</p> <p>①物品購入の集約化を行うことで送料負担を抑制している。昨今の電気使用料金高騰を鑑み、利用者に影響のない範囲でこまめな消灯の実施などに取り組んだ。②予算の執行にあたっては複数業者から見積もりを取ることで価格競争を促し、経費節減に取り組むことができた。年間を通じて消費量の多いコピー用紙については事業団全体で、また水石鹼については調達をプレイスと一緒にすることでスケールメリットを活かし調達コストの節減に効果が得られた。</p>						
平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2	
	2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
<p>評価の理由</p> <p>①イベント申し込み方法、学習席利用方法などについて、分かりやすいルールを定め、平等に施設を利用できるよう配慮を行った。障害者サービスとしてリーディングループを購入し、館内にポスターを掲示して周知している。車いす利用者には求めに応じて書架から資料を取り出して提供するという個別対応を行うなど合理的配慮を行った。②市民を優先にすべき事業の場合は、市民と市民以外それぞれ申し込み開始日を設定するようにしている。</p>						

C 適正な運営 【配点36点】

33.6

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	5	4	8	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	①日常の設備稼働については常駐する管理会社への委託を行わず、直接職員が管理を行うことでコスト削減を図っている。なお、法令に基づく施設・設備の維持管理等は専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。②実施した点検、作業については報告書提出を求め、提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行っている。施設設備の不具合は維持管理委託先、職員、警備、清掃など複数のチャンネルを活用して把握に努め、必要な点検、修繕を速やかに行い安全性の確保や機能を保持している。③異常発生の際は速やかに市に報告し適切な対応を取っている。けやきカウンター窓からの雨漏り修繕、風除室天井工事、風除室扉フロアヒンジ交換工事を実施した。空調機器の温度設定の不良の状況に対して引き続き、フロアの室温状況に応じて手動で対応をしている。④備品については、市、事業団所有とを切り分け台帳を整備し適切に保管している。⑤備品の不具合については定時で行う館内巡回などの機会を通して点検を行っている。把握した不具合について、簡易なものは事業団の体育施設と連携して修繕を行うなど、コスト、スピードを意識した取り組みを行っている。						
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	5	4		
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	<u>評価の理由</u>						
①清掃を専門業者に委託し、作業基準表に基づいた清掃の実施を定めたくうえて作業報告書の提出を求めている。提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行っている。また定期的なミーティングを行い意思疎通を図っている。トイレ等に臨時で清掃が必要な際には速やかに対応し、利用者が快適に利用できる環境を維持している。②駐輪場など外構部分は、専門の清掃業者だけでなく常駐する駐輪場スタッフが適宜、清掃を行い、快適な環境整備に努めている。							

様式2-2 評価項目シート

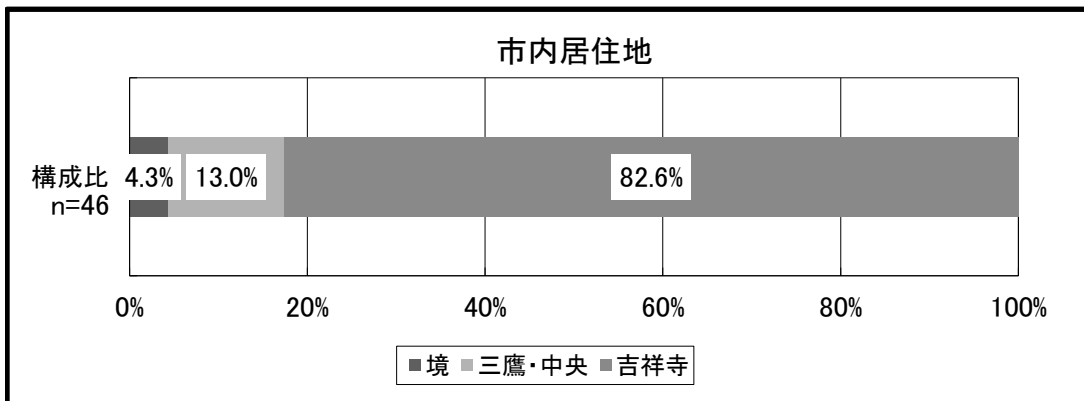
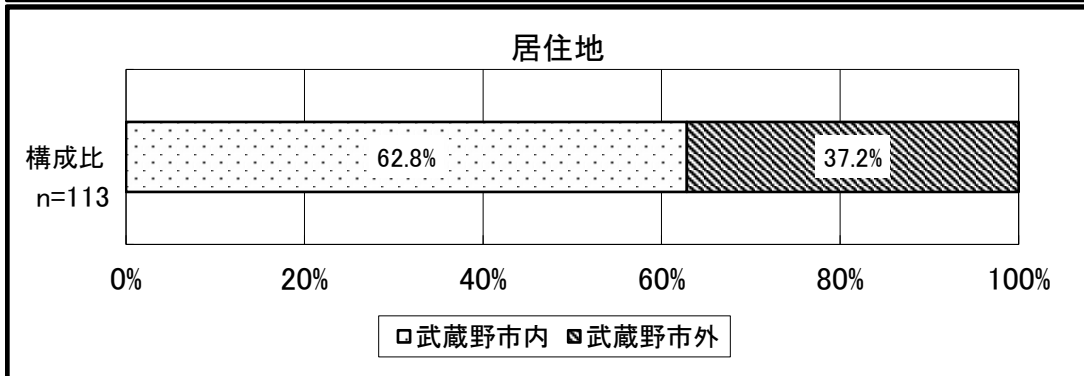
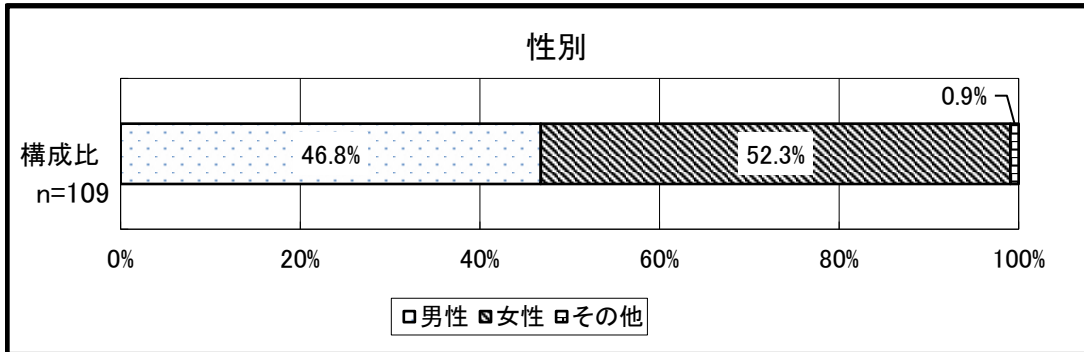
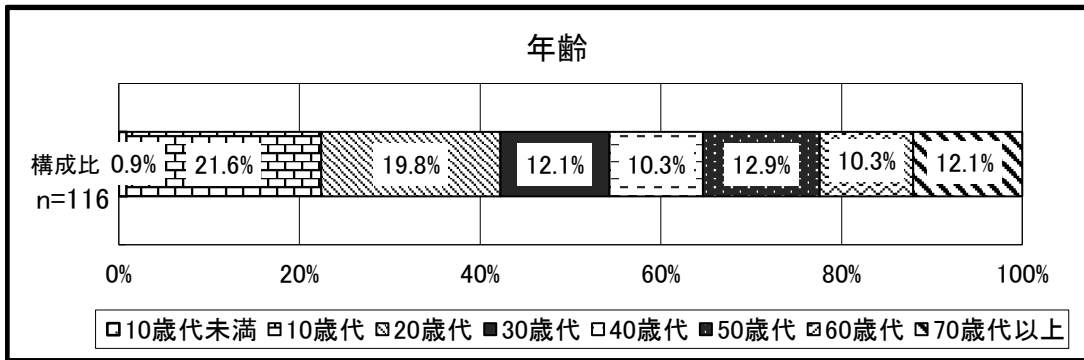
【留意点】

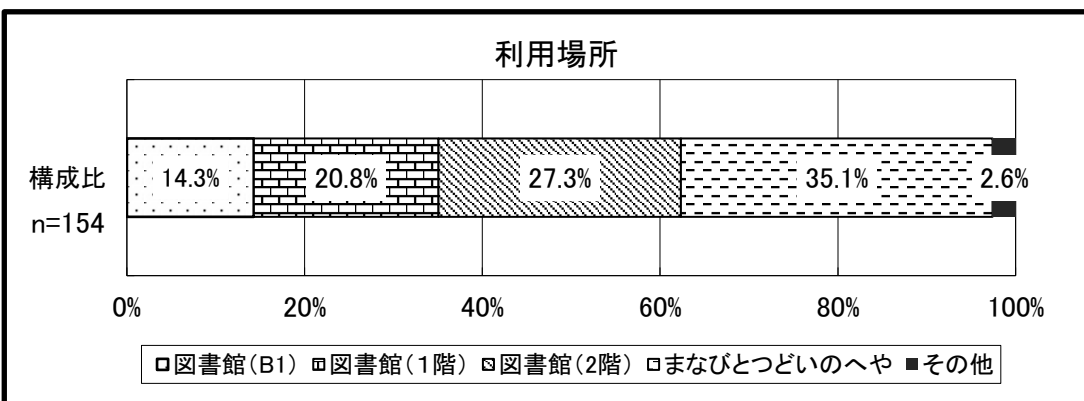
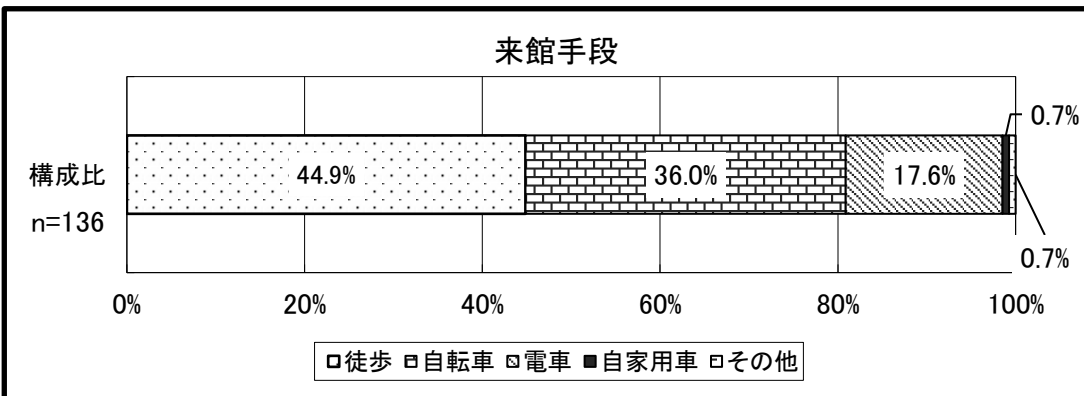
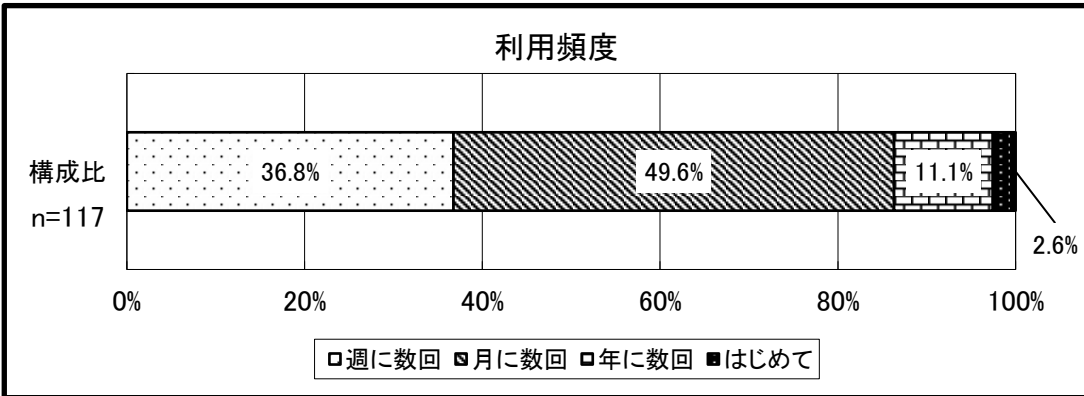
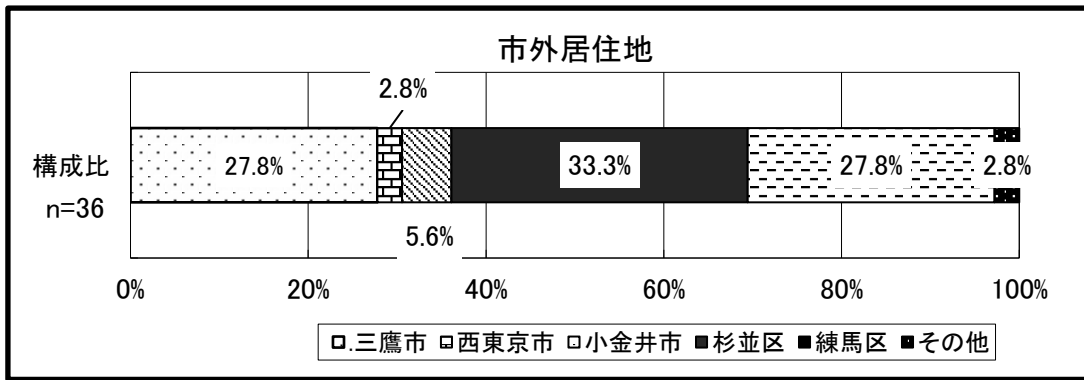
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

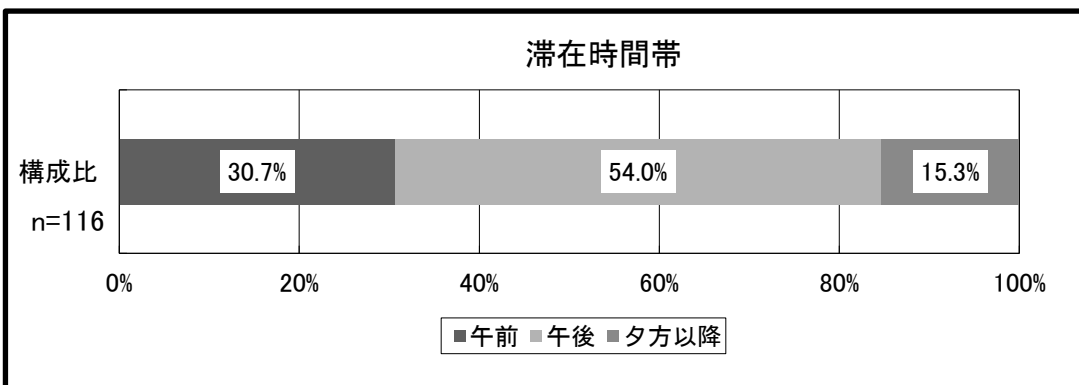
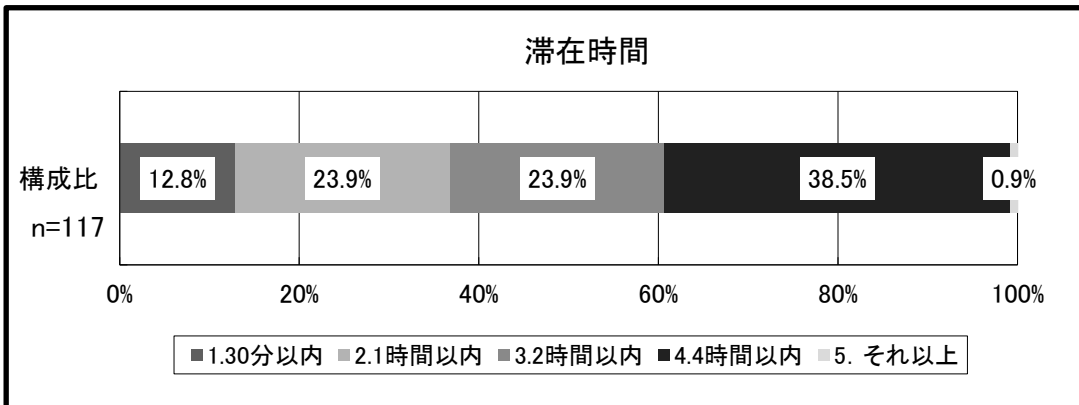
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の 満足の 向上 【配点 4 4 点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	40.8
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5	8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5	8	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	5	8	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u> (全体) 基本方針が確立され、これに沿った事業組立、事業の計画、事業における職員対応の徹底等がなされている。 (利用者の意見反映) 利用者アンケートの結果はおおむね好評化であると認識している。平常時から「利用者の声」やHP、窓口経由でのご意見を把握し、適切に対応できている。また、選書等も含めて、利用者の意見が一定程度反映されている。 (地域連携) 吉祥寺活性化協議会の行事に合わせた展示の実施等、地域行事・地域の動向の把握に努め、適宜地域ニーズに合致する図書館施策の模索を行っている。 (情報提供) 館内はよく整理され、掲示等も見やすく配置され、利用しやすい環境を整備している。行事実施等の周知もポスター・展示物・HP等の媒体による周知と工夫をして取り組んでいる。 (職員対応) 平時の窓口対応等は高水準でなされている。サービス水準の標準化のためのマニュアル整備や職員入れ替わりに伴う引継ぎなども適切な水準で実施している。 (自主事業) 吉祥寺図書館としての自主事業も、地域特性や現状の図書館ニーズに関する課題を適切に分析し、これに対応した事業の規格及び実施がなされている。生涯学習に関する施設として、地域や利用者にとどのような働きかけを行うべきかを考え工夫をしている。</p>						
<p><u>改善事項</u> アンケート評価より、いずれも高水準の満足度を維持できているが、比較的低スコアな案件が蔵書の課題となっている。蔵書は、公共の図書館としての位置づけや建物スペースの課題等が複合的に重なる課題であるので、図書館全体として、適切な蔵書管理を行うとともに、限られた蔵書スペースの中でどのような考え方で蔵書を整備するかといったことに関して、適切に説明を果たすことで満足度の向上に努めたい。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
B 安全への取組み 【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	5	8	11.2	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。					
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。					
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2		
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	<p><u>評価の理由</u> (危機管理) 危機管理にかかる体制整備、マニュアル整備、訓練の実施という基本的な部分は適切に実施できている。結果として、体調不良の利用者対応等も適切に行い、図書館への報告も速やかになされている。</p> <p>(警備) 業務委託を導入しながら適切に実施している。委託業務の管理も報告書等を用いて適切に実施されている。委託だけでなく、窓口業務の合間などを使いながら、適宜職員が巡視し、来館者等のお声がけなどもしながら、館内の不具合や不審な事象が発生していないかを意識的に確認している。</p>						
	<p><u>改善事項</u> 防犯カメラの設置位置等の見直し検討や、新たな防犯手法等の検討は適宜行っていきたい。</p>						
	C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5		4
2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。							
3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。							
4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。							
効率的な運営		1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	5	4		
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
適正な個人情報保護		1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	5	4		
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に行われているか。					
適正な再委託先管理		1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	5	4		
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。					
利用増加への取組み		1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	5	4		
		2 計画通りの収入が得られているか。					
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。					
指定管理料の適正執行		1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。						
	3 現金等が適正に管理されているか。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8			
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。						
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	5	4			
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
		<p><u>評価の理由</u> (業務履行) 適切に改善サイクルの運用を行い、スピード感のある業務見直しを実施している。市直営の中央図書館との連携を密にとり、業務レベルの均質化に向けた取り組みも適切に実施している。 (効率的な運営・委託管理・経費節減) ニーズを適切に把握し、適切な規模間での事業実施に工夫を凝らしている。物品購入等の面でも無駄が生じないように意識的に取り組んでいるし、人材配置等でも欠員補充なども含めて工夫した取り組みが見られる。委託事務も仕様書の見直し、仕様書に適合した委託管理等を適切に実施している。全体として経費節減の取組も高い水準で行われている。経営資源の適切な把握、運用ができています。これは5Mマネジメントを高水準で実施していることによると判断できる。 (利用者増加への取組・平等利用) 誰もが利用しやすい図書館であるようにという視点で、恒常的に配慮し、改善に努めている。要配慮者に向けた備品等の準備も推進し、窓口対応等も配慮することで、平等利用の推進に努めている。イベント等は地域ニーズや地域課題も把握し、YA向けなどの取組も実施する一方で、年間では年代等に偏りなく多様な方に図書館に足を運んでいただけるようにという考えのもとで事業の計画を行い、実践している。申込手法なども含めて、いろいろと考えた取り組みを実践している。</p>				
		<u>改善事項</u>				
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	5	4	8
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	5	4	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
		<p><u>評価の理由</u> (管理) 定期的な点検を計画し、実践できており、特に大きな以上も発生していない。 (清掃) 高水準で清潔感がある状態を維持できている。コロナ等の感染症対策も含めて、清潔な状態にある。5Sマネジメントが高水準で実践されている。</p>				
		<u>改善事項</u>				

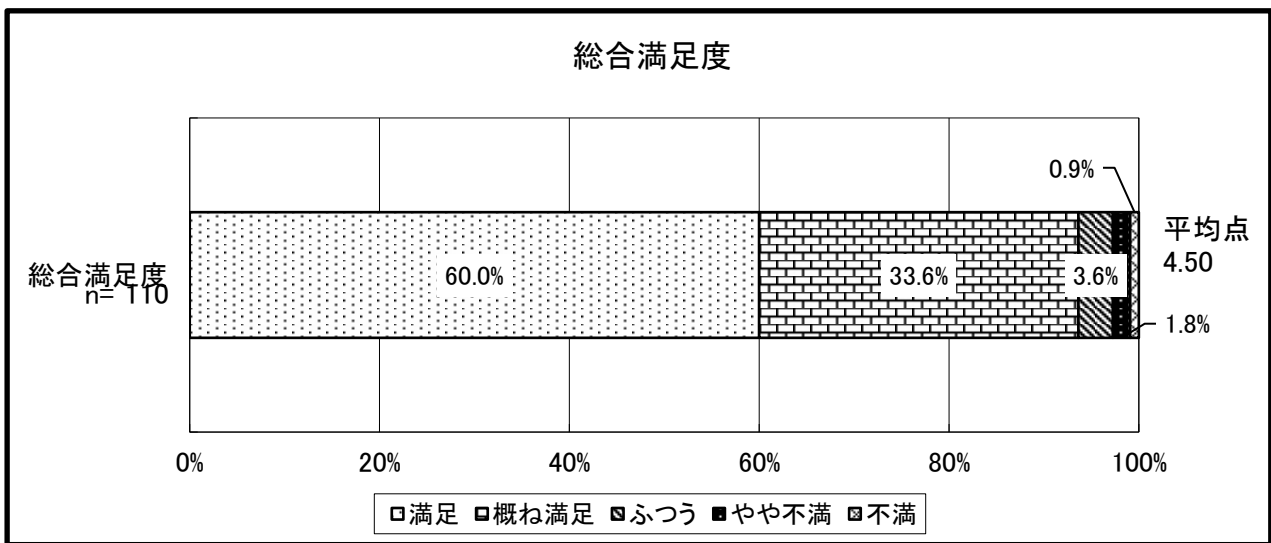
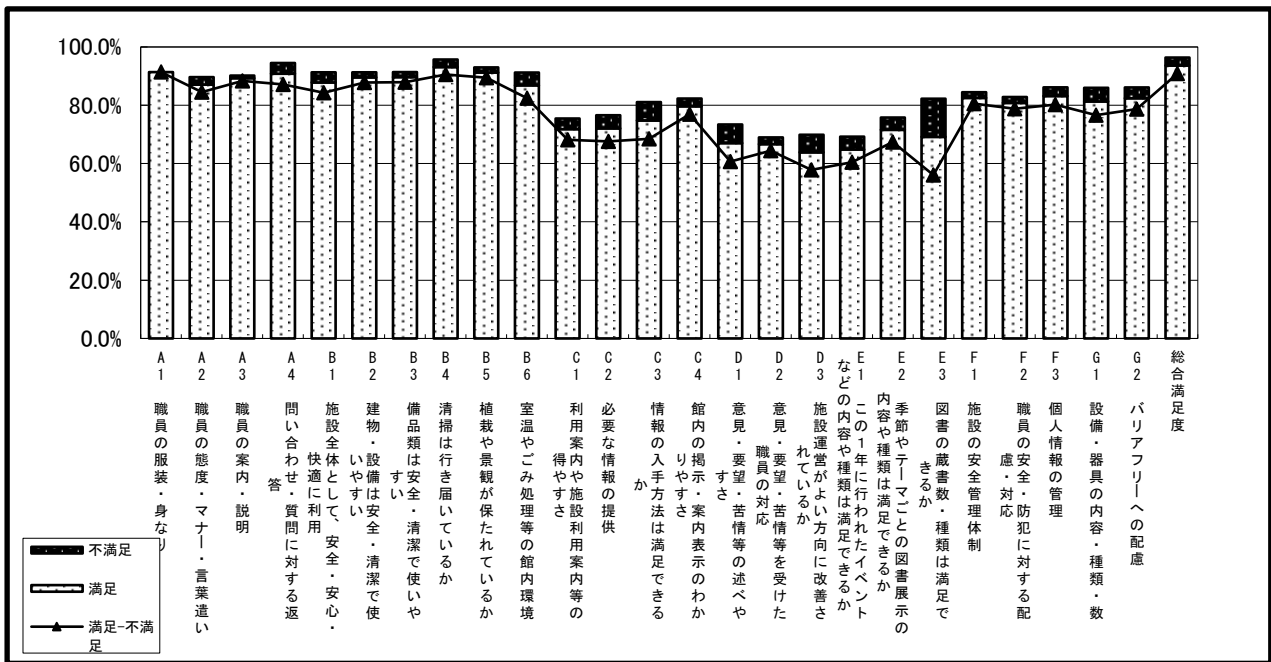






【回答者の属性】に関するコメント

- ・アンケートは1階入り口付近と2階まなびとつどいのへや利用者、おはなし会などのイベント参加者に配布し、回収した。
- ・「アンケートに回答する」という行為の特性上、10歳代未満は極端に少ないが、その他の世代はバランスよく回答していただけた。このことは世代による偏りなく吉祥寺図書館を利用していただけていることが反映されていると読み取れる。
- ・昨年に続き、女性の回答者数が男性を上回った。
- ・居住地は、利用者の6割近くが武蔵野市内だった。市内利用の8割が吉祥寺地区であり、生活の一部として吉祥寺地区の身近な存在、欠かせない存在になっている。市外の利用者は三鷹市27.8%、杉並区が33.3%、練馬区27.8%、合わせて85%強を占める。これらの地域は武蔵野市の東側に隣接しているだけでなく交通の便がよいことも影響していると考えられると思われる。
- ・利用頻度は週に数回と月に数回を足すと8割超。図書貸し出し期間が2週間(+延長2週間)のためこのような結果になったと考えられる。
- ・利用場所に関しては、どのフロアもまんべんなく利用されていることがうかがえる。必ずしも館内の蔵書数の割合とは一致していないのが特徴である。1階には新聞、雑誌、郷土資料のみの設置だが、カウンターでのサービスやきちとしょトピックの展示関連、また予約本受け取りの方が一定数いたと考えられる。
- ・滞在時間については、短時間から長時間利用と様々な形で利用されていることがわかる。時間帯は午後の利用が多い。



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

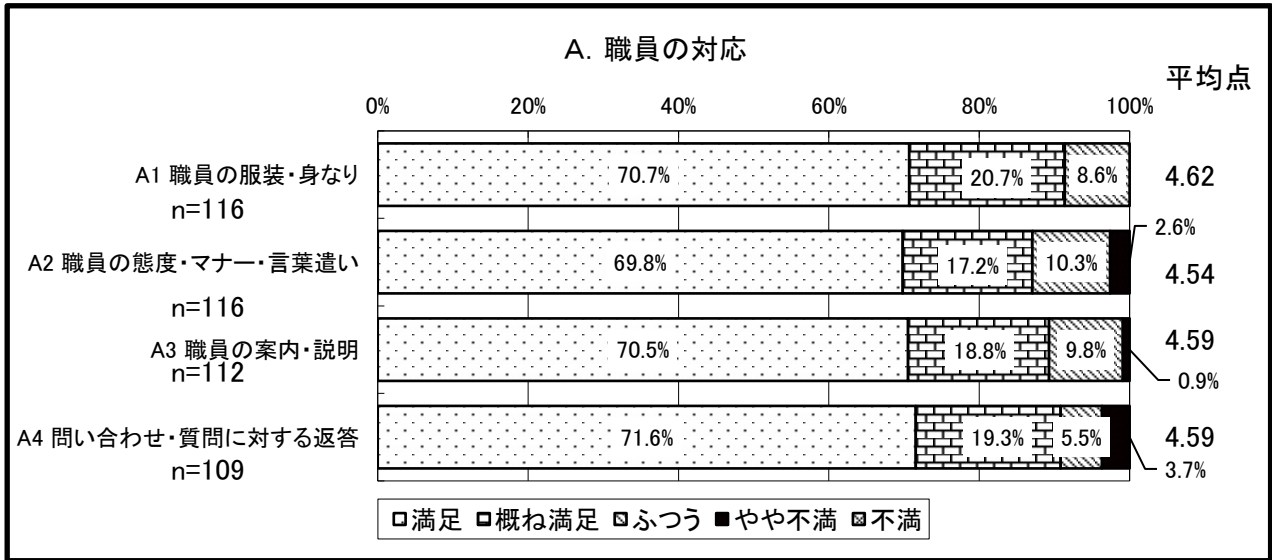
【総合満足度】に関するコメント

- ・今年度(2025年1月にアンケートを実施)の満足度(満足+概ね満足)は93.6%、平均4.50と高い評価をいただいた。

【参考】

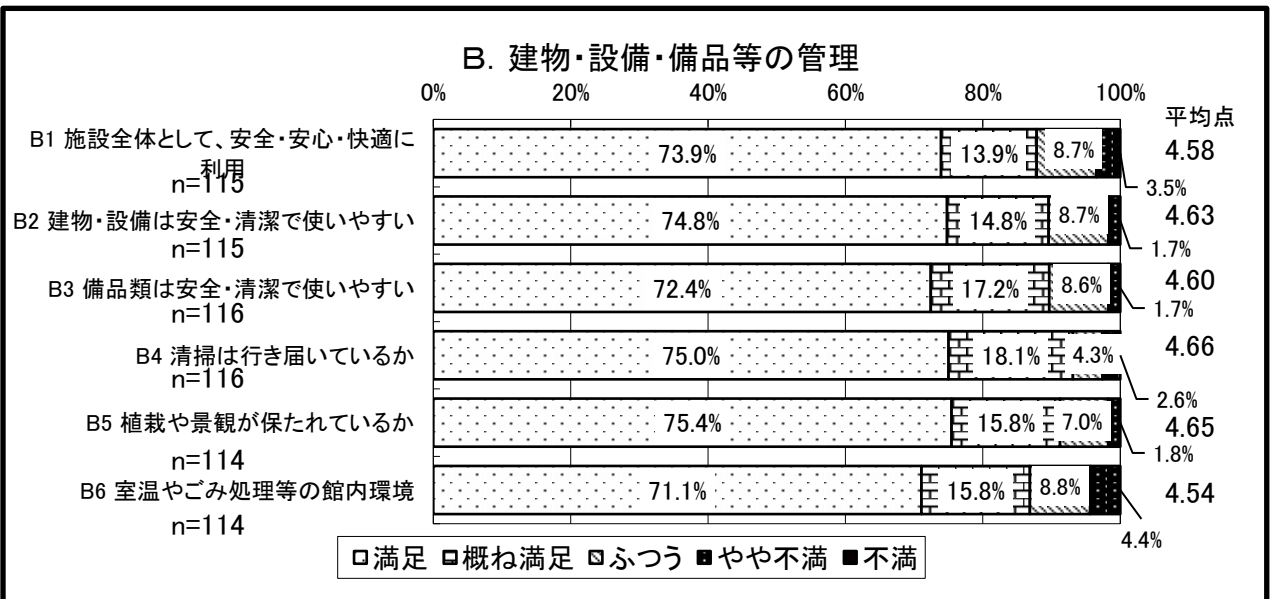
- 令和元年度(2020年6月にアンケートを実施) : 満足度 87.3%
- 令和2年度(2020年11月にアンケートを実施) : 満足度 90.0%
- 令和3年度(2021年8月～12月に実施) : 満足度 85.6%
- 令和4年度(2023年1月に実施) : 満足度 96.1%
- 令和5年度(2024年1月に実施) : 満足度 89.2%

- ・不満足(やや不満+不満)は、2.7%(110人中3人)であった。



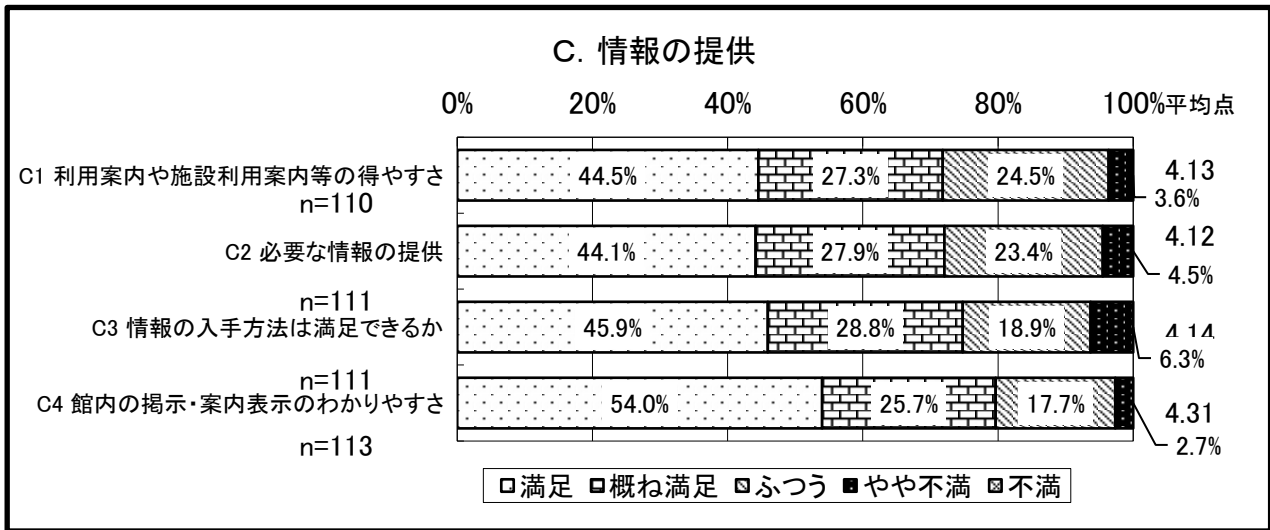
【A職員の対応】に関するコメント

職員対応に関する項目ではいずれも87.0～91.4%と高い満足度をいただいた。割合としては少ないが、不満、やや不満の返答があった「態度・マナー・言葉遣い」「案内・説明」「職員の返答」については、接客に関する研修などの機会を通して、より一層サービスの向上を図りたい。



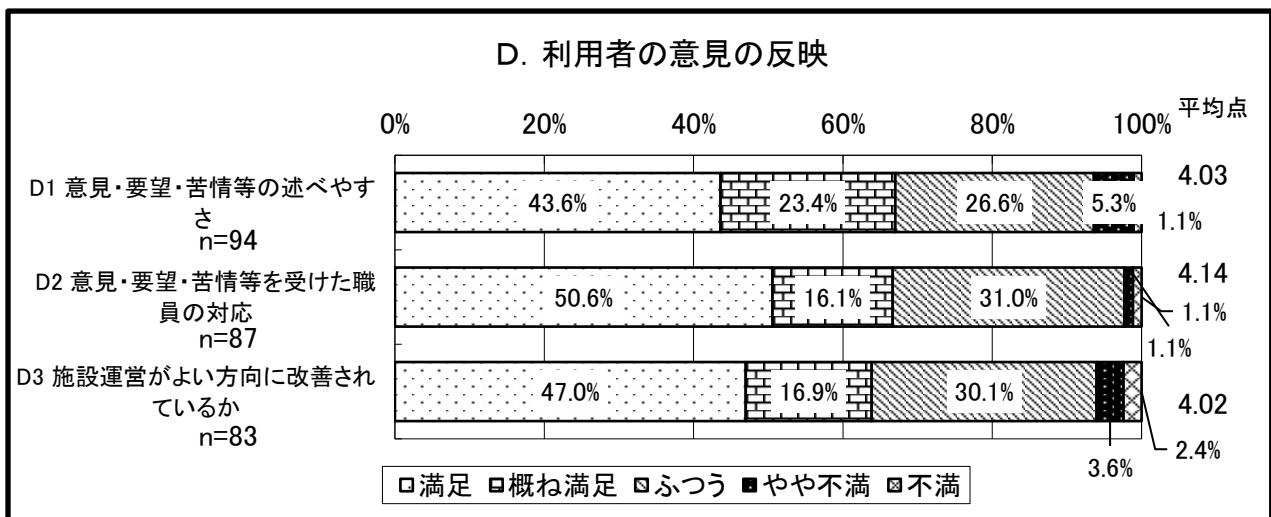
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

・安全・安心・清潔については全項目で86.8～93.0%の高い満足度を得ている。
 ・やや不満というご意見が最も多いB6については室温管理が影響していると考えられる。建物の構造として一部吹き抜けがあることや外気に触れるガラス面積が大きいこともあり、フロアによっては季節や天候次第で室温管理が困難な場合がある。併せて、空調設備の老朽化によりダクト付近から騒音が出てしまうため、バルブを開放固定している。結果的に温度センサーや室温によらずエアコンの風が出続け、冬暑く夏寒い日が発生している。市の改修計画や予算上の制約により、指定管理者としてできる対応は限りがあるが、利用者の理解を得られるよう説明や、必要に応じ掲示物などで対応していきたい。



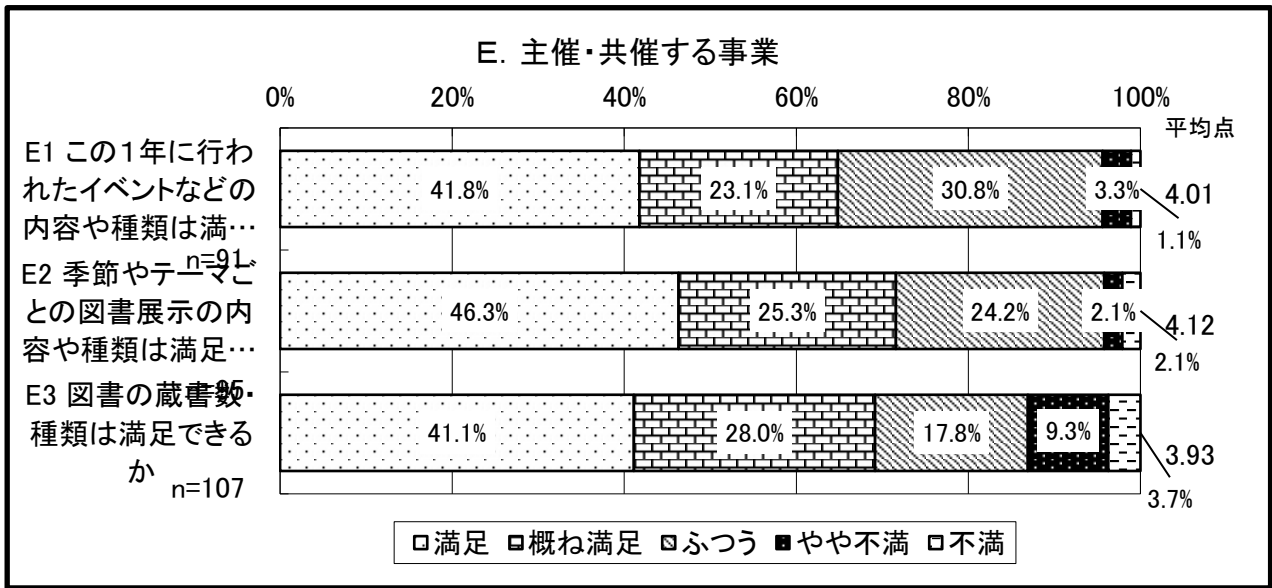
【C情報の提供】に関するコメント

- ・情報提供については平均して74.5%の利用者の満足が得られた。
- ・事業は市報・市や吉祥寺図書館のホームページで周知したほか、館内ポスター掲示、市内公共施設でのチラシ配布を行った。また事業によっては民間の事業者にも協力を依頼し、商業施設内でポスター掲示やチラシ配布を行った。Facebookやx(旧Twitter)などデジタル媒体も活用しながら、幅広い利用者層に向けて情報発信を行った。
- ・入口に、商業的な情報も含めた地域情報専用パンフレットスタンドを設置し、吉祥寺活性化協議会、武蔵野市観光機構、武蔵野市開発公社等との連携を強め、吉祥寺の街に関する情報を年間を通じて発信し続けている。
- ・1階きちとしよピックアップ付近に事業団広報エリアを設けて、従来の体育施設、武蔵野プレイスの情報だけでなく文化事業部の情報も積極的に発信を行い、併せて図書展示を行うなど、利用者に情報をとどけるだけでなく図書の貸し出しに結び付けるといった点などで、事業団の合併効果が表れている。
- ・まなびとつどいのへやの利用可否について、ネットでもわかるようにしてほしいという希望を取り入れ、SNSを活用し開放情報を発信するなど、利便性向上に取り組んだ。



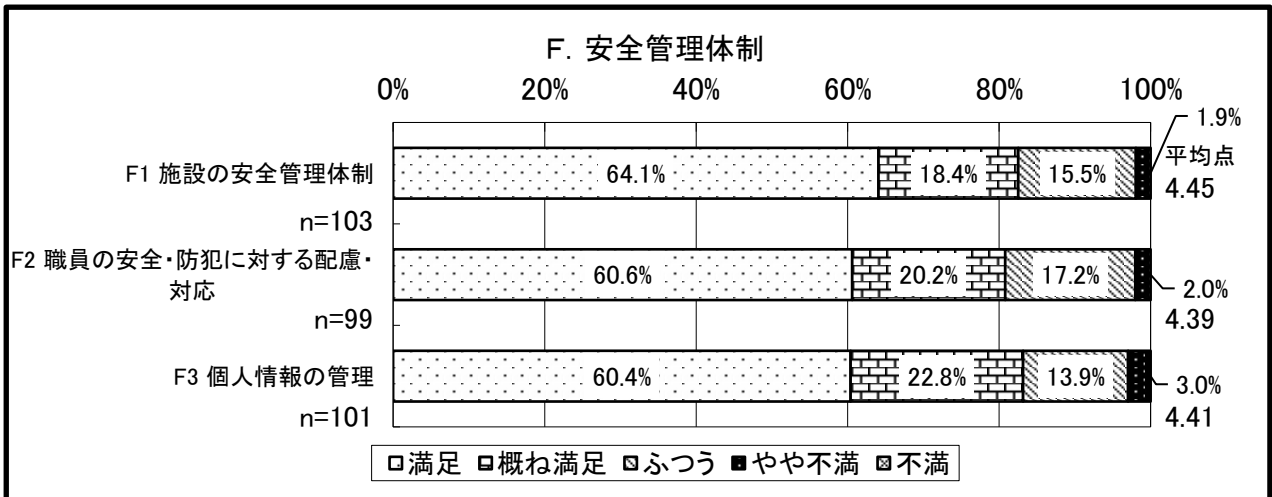
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

- ・利用者意見の反映について、平均4.06の評価をいただいた。
- ・吉祥寺図書館では、利用者からの投書にすべて回答し館内掲示をしている。また、日々カウンターで口頭で受けた意見については、職員が日報に記載して組織内で情報共有を行っている。
- ・警備、駐輪場管理などの委託先と定期的に会議を行い、情報を収集し施設運営の改善を行っている。



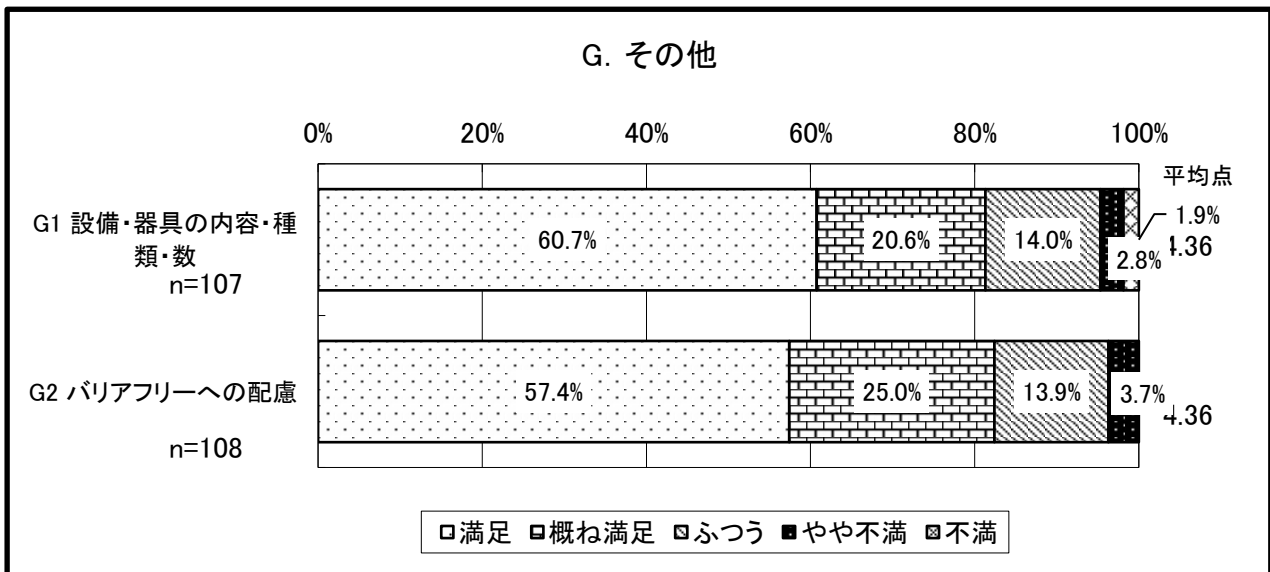
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

- ・E1「イベントの内容や種類」については、「満足・概ね満足」: 64.9%。昨年度の55.0%を大きく上回る数字となった。YA事業では、青少年がタブレット端末やPC機器、スマートフォンを扱う機会が増えていることを考慮し、ネットリテラシーや情報の活用方法について学ぶ機会を提供した。また一般向けでは武蔵野市のホワイトイーグルに所属している方を講師に迎えおとなのための絵本弾き語りライブを行った。
- ・E2「図書展示」についても、昨年(59.0%)を大きく上回っている。様々な外部機関や事業団内で部を横断した連携企画展示を行ったことや、青少年に向けて「YA担当のひとりごと」をx(旧Twitter)で定期的に発信した取り組みなどが評価されたと考えられる。
- ・E3「蔵書数・種類」については施設規模の制約があり困難である。種類については、来街者を含む幅広い層に対応できるよう特色を持たせた資料収集を継続して取り組むとともに、所蔵していない資料については予約を促すことで蔵書数の少なさを補う取り組みを続けている。



【F安全管理体制】に関するコメント

- ・「満足」「概ね満足」を足した割合は全項目平均で約82%を超え満足度は非常に高い。
- ・基本的な感染対策として、手指消毒用アルコールの設置、カウンターのパーティション設置を継続している。
- ・防災訓練では、地震を想定した避難訓練を行っている。
- ・施設の安全確保については警備員を配置し、不審者・物の早期発見、盗難等の予防を図り、市民の安心安全な利用環境を提供することができた。
- ・退館時には、決裁も含め個人情報はすべて施錠棚への保管を徹底し、各カウンターでも図書端末など画面が見えないよう配慮をしている。情報漏えい等の事故はない。



【Gその他】に関するコメント

・「満足」「概ね満足」を足した割合はどちらも80%を超え満足度は非常に高い。
 ・だれでもトイレ、こどもトイレ、おむつ交換台、全フロアにエレベータを完備、正面入口壁側スロープに手摺を設置している。その他、筆談ボード、リーディングトラック、リーディングループ、拡大鏡、老眼鏡、車いすを入用の方に貸し出し等行っている。車いす利用者には求めに応じて書架から資料を取り出して提供するという個別対応を行うなど合理的配慮を行い、よりユニバーサルな図書館利用環境を整えている。

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
	1	<p>職員の方は非常に親切で清掃の方も丹念にくださっているためいわゆる「ソフト系」の事項については素晴らしいです。</p> <p>一方で施設や内装などの「ハード系」については、申し訳ないですが改善していただきたいと思うことが多々あります。</p> <p>以下に箇条書きしますが</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一階の椅子は脚が細く不安定で特にカウンター席は背もたれが無くても長時間座れないため座り心地のいいクッションつきに変えてほしい。 ・地下の椅子は丈夫なつくりであるものの経年劣化が目立つので買い替えてほしい。 ・番号(本のジャンルや種類などの)振り分けがわかりにくく、目的の本を探すのに時間がかかるため、地図を表示して欲しい。 ・キャパシティの問題なので仕方がないかもしれないが、休日の昼になると騒々しくなり本を読むのに集中できなかったり、混雑のせいで座る場所を探すのに苦労する。…と枚挙にいとまがありません。 <p>最後に、これだけではどうしても改善をすぐにはしていただきたいのですが、時折利用される方で、暴言や喚き声のようなものを発する人がいてその内容も聞くに耐えられないようなものなのでエスカレートするなら出禁にする措置をしてほしいです。</p> <p>長文乱文で誠に申し訳ございませんが何卒よろしくお願い申し上げます。</p>	20	女性	市内	吉祥寺地区
2	5	これからもがんばってください。	30	女性	市内	
3	7	<p>予約した本の受け取り方がわからなかった時に丁寧にご対応いただきました。館内は温かく適温でいつもとても過ごしやすいです。Wifiやまなびの部屋など環境も整っており非常に満足している。</p>	20	女性	市内	
4	9	職員の対応も良いです。又借りに来ます。	70以上	女性	市内	
5	10	ゴミ箱が欲しいです。	10	男性	市外	三鷹市
6	11	<p>いつもお世話になりましてありがとうございます。</p> <p>図書館の室内入り口に警備員の方が常駐しておられて安全に配慮されていると思いますが、いつも立ってられるのが気になっています。</p> <p>丸椅子などに腰かけていられるようにされても良いのではないかと感じています。</p> <p>ご検討、よろしくお願いいたします。</p>	60	男性	市外	三鷹市
7	12	まなびと集いの部屋のあいている日のカレンダー(入口にあるもの)をホームページに掲載してほしい。	20	男性	市内	
8	14	<p>どのフロアでどういった作業をしてもよいのか案内がなく、わかりにく感じたことがある。</p> <p>また、地下の利用などで曜日でパソコン利用者を見かけることがあったがそれに対する注意などがないように見えた。</p>	30	未記入	市内	
9	19	<p>”5満足”ですがPCを使える場所がもっとあると助かります。</p> <p>まなびのへやの利用時間または回数を増やしてもらえるとより良い。</p>	10	女性	市外	杉並区
10	40	いつも集中できる環境を作っていただきありがとうございます。	10	男性	市外	杉並区
11	41	Wifiのパスワードの記載が小さくて見にくかった。		男性	市外	
12	42	<ul style="list-style-type: none"> ・本の予約をしても届くのに時間がかかりすぎ ・ビジネス書の品ぞろえがイマイチ 	40	男性	市内	

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
13	43	トイレが少ないと思いました。	50	男性	市外	練馬区
14	44	2階トイレが汚れていることがある。	50	男性	市外	練馬区
15	45	暖房が強くと外の気温差が大きいので、服装の調節がすこしやりづらくなっている。	10	男性	市内	
16	46	まなびの部屋を頻繁に利用させていただいております。ありがとうございます。 ・インターネットで蔵書のリクエスト機能があると嬉しいです。 ・表面にも記載しましたが、夏の冷房が寒すぎることがあるため、節電のためにももう少し高めの設定温度にしていただけるとありがたいです。 ・まなびの部屋で眠っている人にも声をかけてほしい。	30	男性	市内	
17	47	仕方ないと思いますが、極端に汚い臭いなども気になります。	60	男性	市内	
18	50	くさいおじさんが多すぎる。	10	男性	市内	
19	51	自習室助かっています。ありがとうございます。 時計の台に荷物を置く人がおり、そうすると時計が見えないので置かないように表示をしていただけると嬉しいです。	70以上	男性	市内	吉祥寺地区
20	54	自習部屋をよく利用しています。 マナーもよく時間制度もとても良いです。 あと、ぜひコンセントを利用させていただけると嬉しいです。	40	女性	市外	杉並区
21	59	夏のまなびとつどいの部屋はエアコンが効きすぎていて寒いです。	40	男性	市外	杉並区
22	61	とくにありません。いつもありがとうございます。	50	女性	市内	
23	63	利用時間の延長。 武蔵野プレイスとおなじ22時まで 休館日の変更武蔵野プレイス水曜日・中央図書館金曜日以外を希望	50	男性	市内	
24	70	マンガをもっと置いてほしい	20	男性	市内	
25	77	武蔵野市で所蔵していない本を予約したいとき、現行の紙でのリクエストではなく、杉並のように図書館HP上でのリクエストができるようにしてほしい。	50	女性	市内	吉祥寺地区
26	78	迷惑行為をしている年配の男性(声を出すなど)にはなかなか職員の方は声を掛けられないのに、少し派手な服で図書館に調べ物をしに来て読んでいると、大変熱心によく近くに掃き掃除にいらっしゃいます。いつもありがとうございます。ペットボトルなどはしまっておりますのでご安心ください。気が散ります。	20	女性	市内	吉祥寺地区
27	79	また来たいです。	30	女性	市外	小金井市
28	80	いつもねている男の人がいます。注意してください。	70以上		市外	

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
29	81	本の並べ方が間違っていることがたいへんに多いです。	50	女性	市内	吉祥寺地区
30	82	清掃の方々には感心 蔵書の豊富さには驚き！	60	男性	市内	
31	83	冷水機をつけて欲しい(過去にもお願いしています。) トイレがとてもきれい。 ゴミ箱をつけて欲しい。	30	女性	市内	吉祥寺地区
32	84	2階を利用している際、時間帯によっては勉強や読書以外の事をしている人が席を埋めている時があり、不便に感じる場合があります。 せっかく学習室？があるのだからそちらを利用するように一言促していただけると嬉しいです。後消しゴムのカスが残っていることもあるのでマナーについても貼り紙などで注意してもらえるとありがたいです。	20	女性	市内	
33	85	中央図書館はスタッフの対応が悪いことが多いが吉祥寺図書館は適度に放置してくれ、適度に声をかけてくれてとても過ごしやすいです。	40	女性	未記入	その他
34	86	司書にきょうりゅうの本で人気の本がありますか？と聞いたらとても良い絵本を紹介していただけ、私も子供もとても満足しました。対応も優しく良かったです。	30	未記入	市内	吉祥寺地区
35	88	子どもの絵本に関して、何を選べば良いか迷うことが多いのもう少し提案してくださると助かります。 「オススメ」「テーマ」など	30	女性	市内	吉祥寺地区
36	91	乳児の時からよみきかせ会によくきています。 親子で週に1回とても楽しませてもらっています。	20	女性	市外	杉並区
37	94	かし出し点数10点までって少なくないですか？ あと予約8点も少ないと思います。せめて予約も10件までにしてください。		未記入	未記入	
38	95	吉祥寺りょう エレベーターをプレイスのようにふたつにしてほしい。 かしだしきを2だいにしてほしい。	10	男性	市内	
39	96	きれいな図書館と思います。ありがとうございます。	70以上	女性	市内	三鷹・中央地区
40	98	雑誌の種類を増やしてください。 英語の雑誌なども同上	70以上	未記入	市内	三鷹・中央地区
41	101	立地が良く(駅から徒歩圏内)使いやすい。	60	女性	市内	境地区
42	103	全体的に武蔵野プレイスと市立図書館本館に比べ蔵書数が圧倒的に少なく、特に芸術系の本が極端に少ない。また周囲にタワーマンションが林立しているが、現在の設備ではとても狭いので、大きなビル内の2.3.4Fを図書館設備にして読書ベース、蔵書の数、自転車置き場の充実を図っていただきたい。	50	男性	市外	三鷹市
43	104	PCIによる予約、貸入、返却以外にあまり利用することがないので…	70以上	男性	市外	練馬区
44	105	吉祥寺南町コミセンあたりに返却ポストを置いてほしい。(もしくは西荻駅)東町、南町の利用者の事をかんがえてもらえるとうれしいです。 市の施設が三鷹方面にばかりに偏っている。	50	女性	市内	吉祥寺地区

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
45	106	三鷹市民は最近の本が予約できません。まずは予約の本を予約できるようにしてください。武蔵野市民は三鷹図書館予約に差はありません。また予約不可の期間をまず短くする等検討してください。もっと駅近くに返却ポストをお願いします。	70以上	女性	市外	三鷹市
46	107	他市のため、借りにくくなって、そこが残念ですが、本の種類が多くてよく利用しています。 汚れた本がたまにあって、ちょっとそこが言いづらく。	40	女性	市外	小金井市
47	108	椅子が少ない。 自習する場所が少ない。	70以上	未記入	市内	
48	110	かし出しえんちょうをもう少し伸ばしてほしい。	60	女性	市内	
49	111	いつもありがとうございます。	60	女性	市内	中央地区
50	112	貸出期間をもう少し長くしてほしい。 なかなか来館することができないので、まとめて借りたいが、返却の期限が切れてしまうので。	60	女性	市内	
51	113	清けつで美しく、過ごしやすかったです。 好感度の高い図書館です。	70以上	男性	市外	練馬区
52	115	返却の時ポストイト(?)が1ヶ所ついていたら係員が追いかけてきてものすごく悪いことをしたかのようにおこられた。 本当に本に悪いものか使用×か検討してもらいたい。だれでも家では使っているのでは?普通に売られているのに。 カートを持っていると怪しい目(係員)で見られるのは悲しい。仕方ないとは思いますが。	70以上	女性	市内	吉祥寺地区
53	116	静かで清潔で気持ち良い図書館だと思います。ガードマンの存在が時々目障りになりますが態度に問題は無いと思います。	70以上	男性	市内	
54	117	いつもきれいに清掃されていて大変うれしいです。自転車の置場がもう少しあれば良いと思いますが。 皆さんていねいです。	70以上	男性	市内	吉祥寺地区
55	118	・吉祥寺図書館にない資料が多く中央からのとりよせによってすぐに借りたり読んだりすることができないのが不便。 ・職員の案内や説明の声が大きくて、他読者への配慮や基本的な事が出来ていない。 ・うとうととしている人の耳元でこつこつとげんこつで音を出しておこしている行動はそばで見ても見苦しい。〇〇さん、〇〇さんの言動には注意して欲しい。 ・スタッフがカウンターでおしゃべりしていることが多い。市の財政面からも図書館のスタッフはボランティアでもやっていけると思う。特に最近は貸出なども自動できているし、多少の待ち時間はいいのではないかな。	30	未記入	市内	境地区