

⑨ 市 民 会 議 室
(ゼロワンホール)

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.9 武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室(ゼロワンホール)		
公の施設所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-10-7 武蔵野市立武蔵野商工会館 4階		
施設主管課	市民部 産業振興課		
指定管理者	武蔵野商工会議所		
代表者	会頭 高橋 勇		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-10-7		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日		
指定管理業務	① 開館および閉館業務 ② 受付および窓口業務 ③ 施設の使用に関する業務、備品等の貸出に関する業務		
施設の特性	*マイク、CD、ブルーレイディスクプレイヤー、PCモニター等が使用できるため、セミナーや研修会、説明会といった用途で利用される機会が多く、リピーターも多い。		
指定管理料	< 予算 >	9,900,000円	< 決算 > 9,900,000円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	* 商工会館1階にLED案内板を設置し、会議室の利用予定や商工会議所事業の案内を行っている。 * ホームページにて月別空き情報や利用に関する案内を掲載し情報提供している。
新たな取組み	

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	* 情報提供の点では他と比べて満足度が若干低いため、引き続き工夫していただきたい。 * 引き続き利用率の増加につながる取組みについても検討されたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	* 上記アピール点に記載の方法で情報提供を継続する他、当所発行の会報誌に広告記事を掲載し、会員等への周知を行った。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	* ホームページを定期的に更新し、空き状況の周知ができていた。 * 今後も利用率の増加につながる情報発信の手法については検討していく必要がある。

●評価できる点

* 職員の対応に対して毎年高い評価を維持しており、心遣いへの感謝のコメントもあり、施設への高い満足度の要因となっている。
* 施設の老朽化に伴う突発的な設備不良にも迅速に対応し、利用者に対して迷惑がかかる状況を回避しながら運営ができていた。また、市への情報共有等も適時適切に行うことができていた。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	98.2
利用者満足度	* 全体的に「満足」「ほぼ満足」の回答がほとんどであった点が評価できる。 * しかし、「やや不満」が見られる項目もあったため、「ふつう」以上を目指し、ゆくゆくは「満足」となるよう対策していくことを期待したい。

●改善について(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)

<指定管理者> 改善すべき点	* アンケートの平均点数において、「C情報の提供」の評価が他の項目と比較するとやや低くなっている。
<施設主管課> 改善事項	* 「広報誌やインターネット等による情報のわかりやすさ」の数値が若干ではあるが低いため、重点事項として改善を期待したい。 * 引き続き利用者のニーズ把握に努め、利用者アンケートで改善要望のある情報提供について運営手法の検討を進める。 * 指定管理者として、引き続き維持管理業務委託の受託者との連携を取りつつ、施設・運営管理・警備について、積極的な改善策や提案も期待したい。 * 植栽の管理・清掃業務は別の業者へ委託しているので、備品の管理について、協定に基づいた適正な管理を引き続き期待したい。

●評価項目

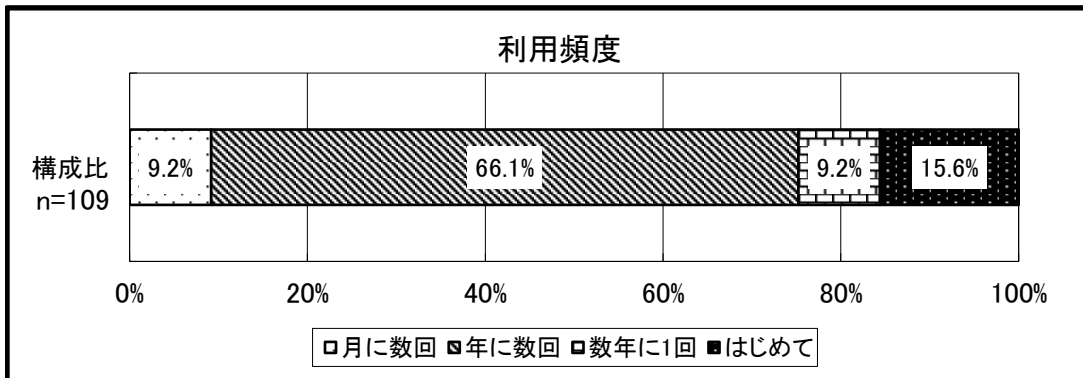
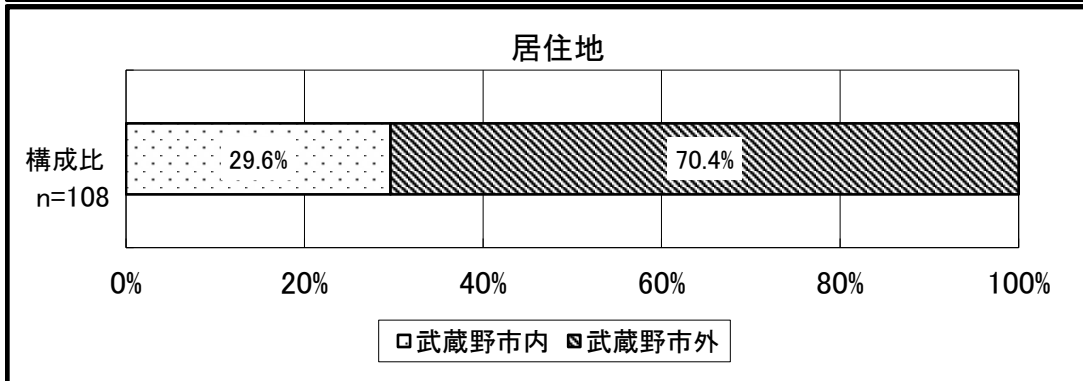
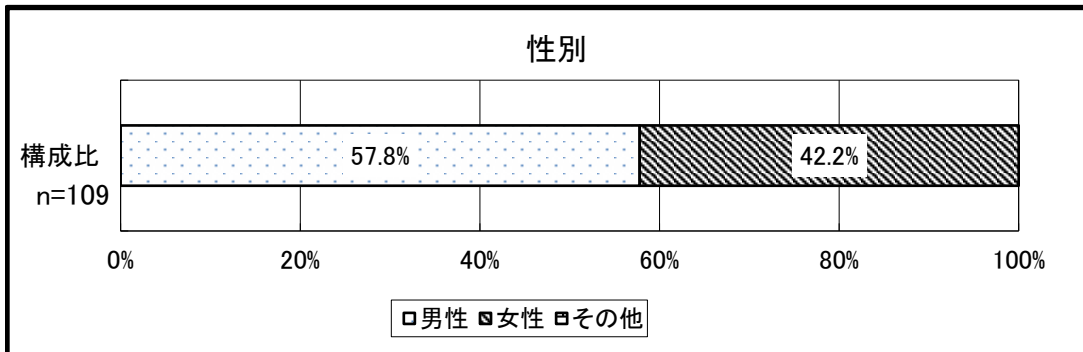
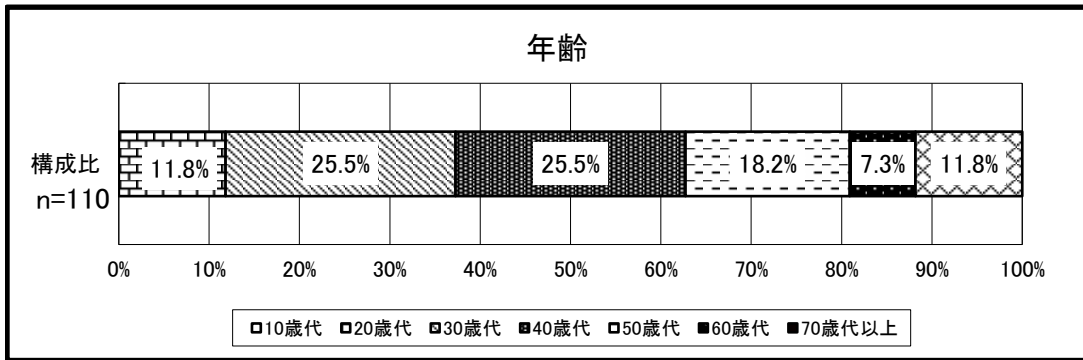
視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。 ・協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、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。		評価 レベル	得点	小計	評価 レベル	得点	小計
A市【配点満4.2の点向上】	✓1.設置目的の達成	1.設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。	8	3.適当	4.8	15.2	3.適当	4.8	15.2
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由							
	✓2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	3.適当	7.2		3.適当	7.2	
		★ 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ているか。							
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由							
	✓3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	2.一部課題	3.2		2.一部課題	3.2	
		★ 2.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。							
		★ 3.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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由							
	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。							
		★ 2.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。							
		3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由							
	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。							
		★ 2.提案事業は、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)。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由							

	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取り組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。								
		★	2.自主事業を行っている場合、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)。							
		<指定管理者> 評価した理由								
<施設主管課> 評価した理由		利用者アンケートで職員の対応は高評価を受けており、自由回答欄にも気遣いや対応への感謝のコメントが多くあるため。また、利便性向上に関する評価については、会議室の予約手続きについて不便との意見も出ているため、一部課題があるという評価とした。								
B 安全への取り組み	✓ 1. 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。		12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2
		2.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。								
		★	3.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。							
		4.市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。								
		★	5.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。							
		★ 6.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。								
		7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	館内での防災訓練、一時滞在施設としての対策訓練を行っている。事故もなく、安全に運営できている。管内警備員との連携を取っている。							
	<施設主管課> 評価した理由		事故なく、安全に運営できており、館内での防災訓練、災害時の一時滞在施設としての対策訓練も行っているため。							
C 適正な運営	✓ 1. 実施体制	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。		8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		2.事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取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、その効果があったと認められるか。								
		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。								
		5.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)。								
		6.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。								
		<指定管理者> 評価した理由	年度協定書、事業計画書に基づいた運営をしている。必要に応じ市の主管課に報告し連携を図っている。							
	✓ 2. 職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		2.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。								
		3.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。								
		<指定管理者> 評価した理由	担当職員をシフト勤務により配置する体制を取っている。日報を記入し、管理職が業務の状況を把握している。記録用ノートを作成し引継ぎ事項等を共有している。							
	✓ 3. 効率的な運営	1.施設や設備の効率的な運営(空きや無駄がない運営)を行っているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		2.その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。								
		3.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、その効果があったと認められるか。								
		<指定管理者> 評価した理由	貸室の空き状況については随時ホームページ等で公開し受付の体制を整えている。(稼働率については具体的な目標設定はなし。)							
	✓ 4. 適正な個人情報保護	1.個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。		4	3.適当	2.4	24.0	3.適当	2.4	24.0
		★ 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。								
		<指定管理者> 評価した理由	過年度の書類は倉庫に保管し適切に処分している。							

	✓	5. 利用増加への取組み	1.利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)か。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4
			2.計画どおりの収入が得られているか。							
			3.利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。							
			<指定管理者> 稼働率については日数基準では3分の2の月で前年度を上回っている。夜間の 評価した理由 利用は昨年度と変わらず厳しい状況が続いている。							
	✓	6. 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.適当	2.4		3.適当	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。							
			<指定管理者> 事業計画の予算額に基づき適宜支出を行っている。使用料は前払い制で適正に領収している。現金等は申請一覧表を作成して現状を把握し、出納簿で適切に管理している。							
	✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。		8	3.適当	4.8		3.適当	4.8
			2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。							
<指定管理者> 会館管理に必要な備品、消耗品については費用対効果を考慮し適当なものを 評価した理由 選択している。										
✓	8. 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ているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	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ているか。								
		<指定管理者> 一斉受付日を設け、利用希望者が平等に申込の機会を得られるよう配慮して 評価した理由 いる。								
<施設主管課> 評価した理由		年度協定書、事業計画書に基づき、適切な運営をしている。再委託先の業務状況についても細かく把握しているほか、現金の管理、使用料の徴収についても適正に処理されているため。								

D施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。		6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。								
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。								
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。								
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。								
			★ 6.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。								
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 備品台帳を作成し管理している。故障した備品・設備等については、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。そのほか建物全体については、施設管理会社により適切に管理、清掃されている。								
	<施設主管課> 評価した理由		建物の老朽化に伴い不具合が発生した際には適時適切に市への報告、対応が行われており適正な管理がなされているため。								

配点合計					86	合計		50.0	合計		50.0
------	--	--	--	--	----	----	--	------	----	--	------

**【回答者の属性】に関するコメント**

令和6年度と比べて変化が大きかった項目は以下のとおり。

年齢 【増加】70代:0.8%→11.8%

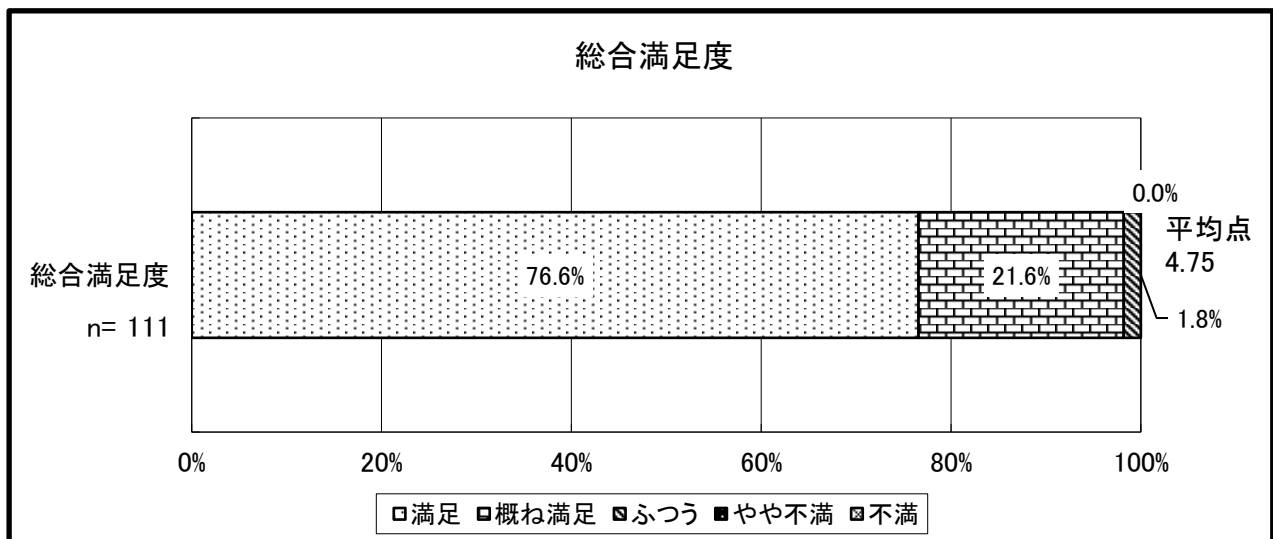
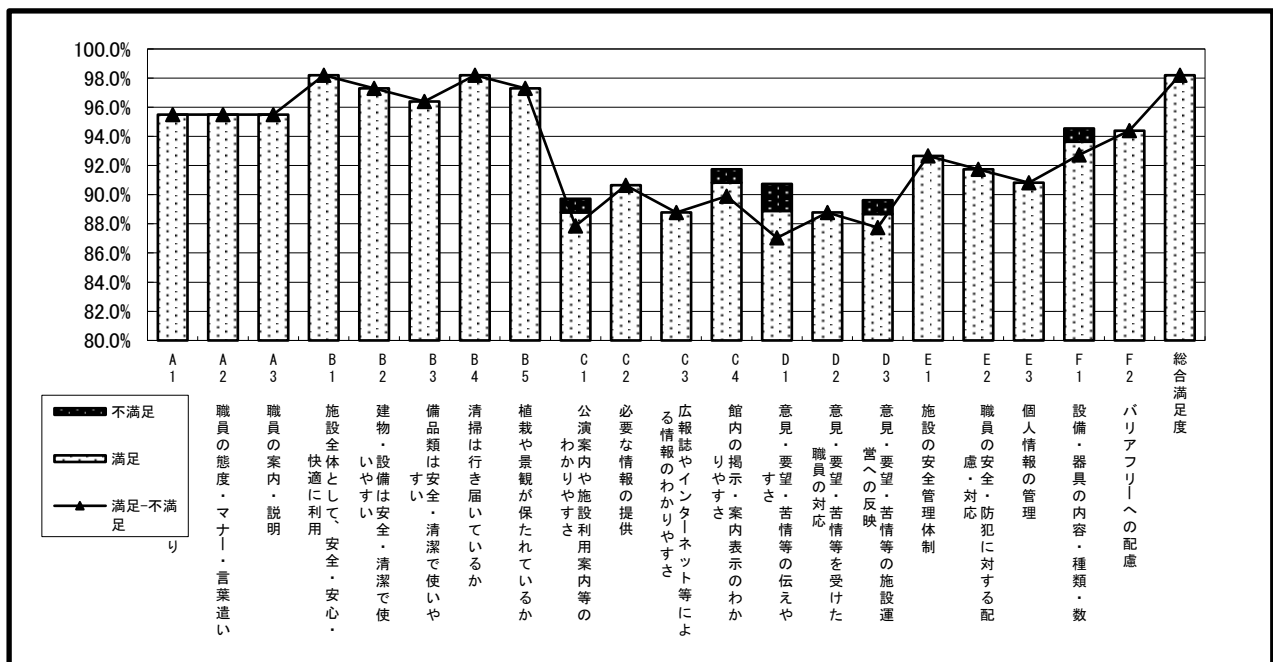
【減少】30代:31.8%→25.5%

居住地 比率は約3:7と変わらないが、市外居住者の利用が約4%減少した。

利用頻度 【増加】月に数回:3.8%→9.2%

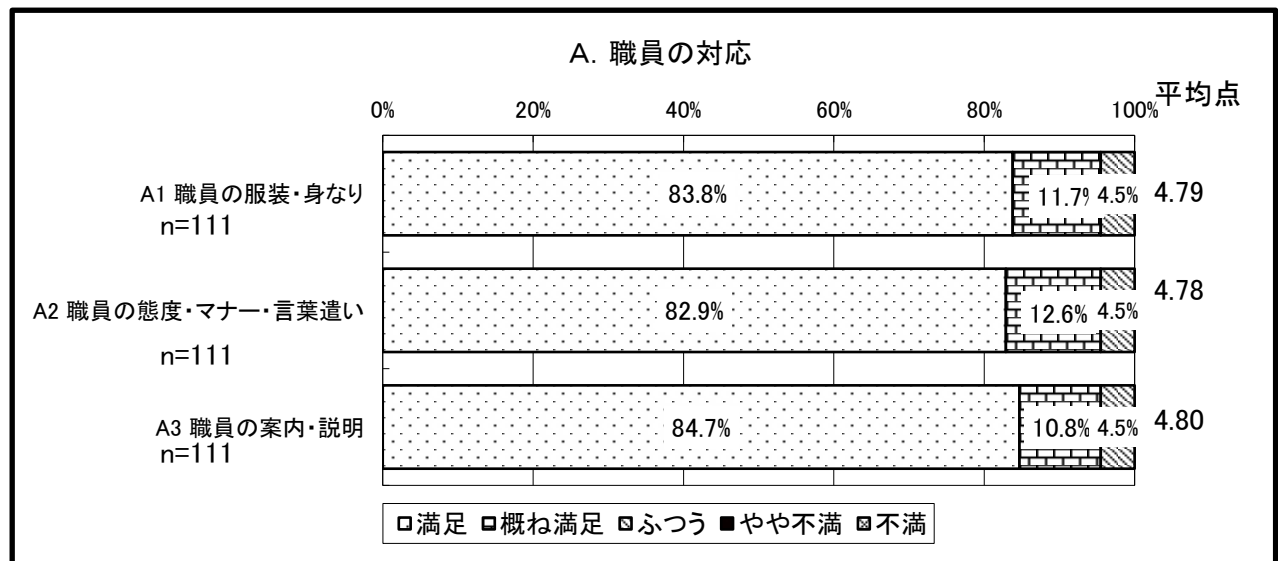
【減少】年に数回:72.3%→66.1%

使用者の年齢は高齢化し、市外利用者が若干減少、利用頻度は増加していることが窺える。

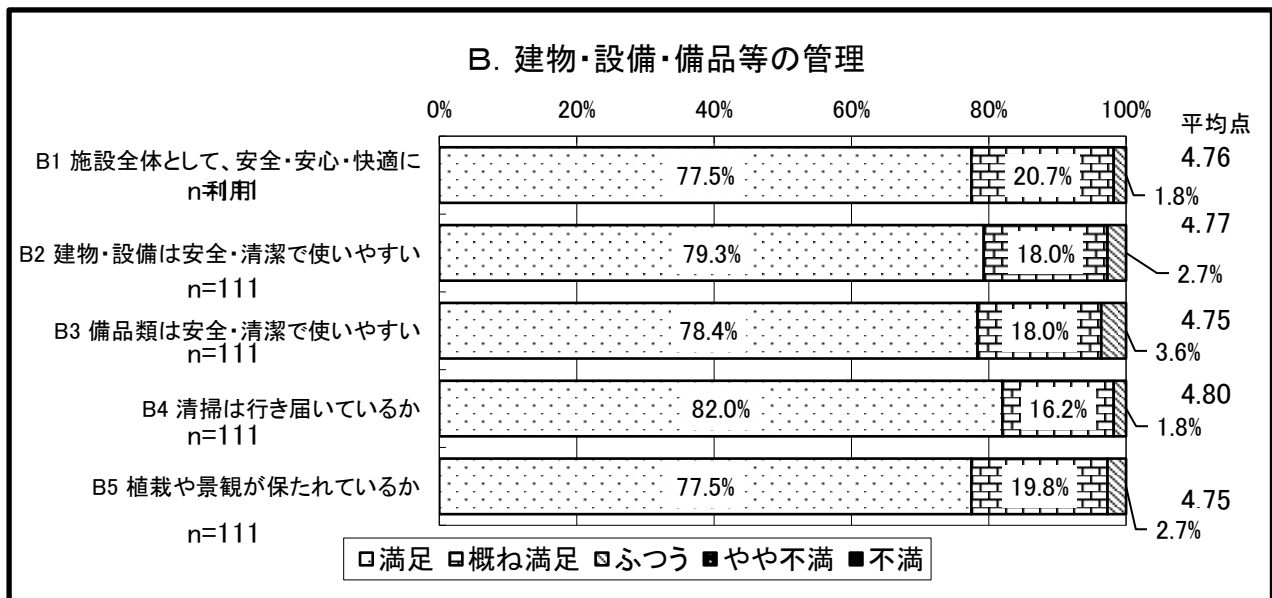


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 「満足」の回答が、75.0%から76.6%に増加し、昨年度に引き続き「やや不満」「不満」の回答が0%であった。概ね利用者が満足している点が評価される。

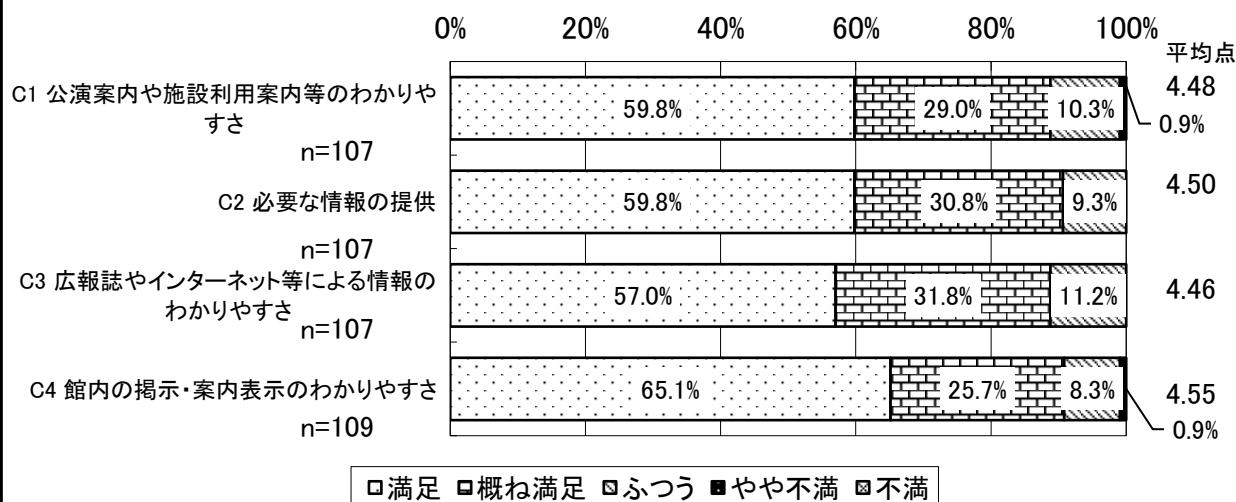


【A職員の対応】に関するコメント
どの項目についても「満足」の回答が80%を超えており、利用者が快く利用することができていると評価できる。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
全項目において、昨年度よりも「満足」の回答が約10%増加している。昨年度から改善を図り、利用者の満足度の上昇に繋がったことが窺える。

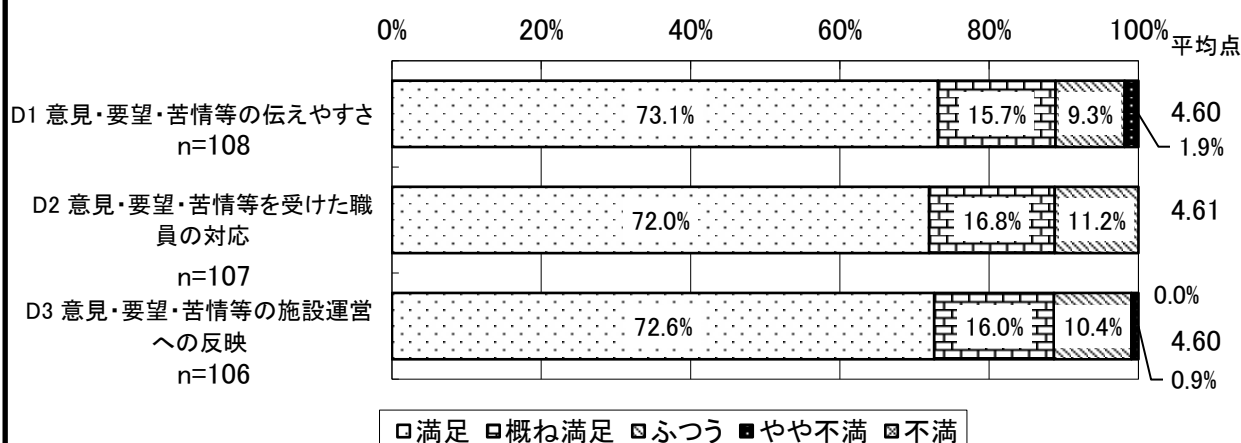
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

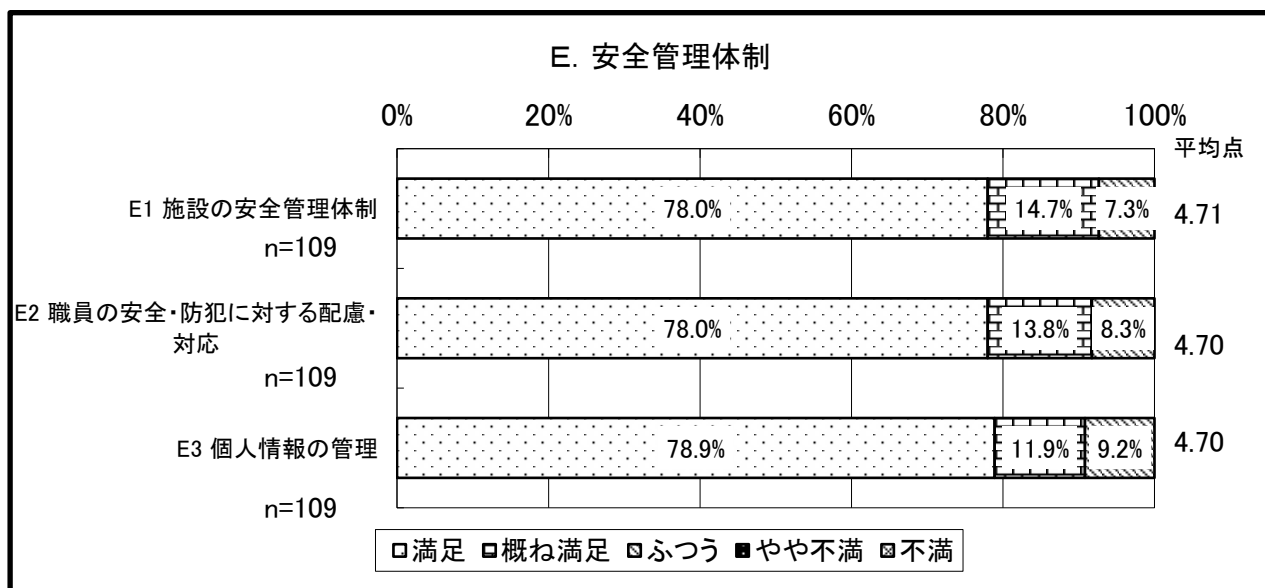
全項目について昨年より平均点が上がっており、「満足」の回答も全てが10%以上増加している。その一方で、利用案内や館内の掲示等のわかりやすさについて「やや不満」と回答された割合も上がっているため、よりわかりやすく案内を掲示する必要があると考えられる。

D. 利用者の意見の反映



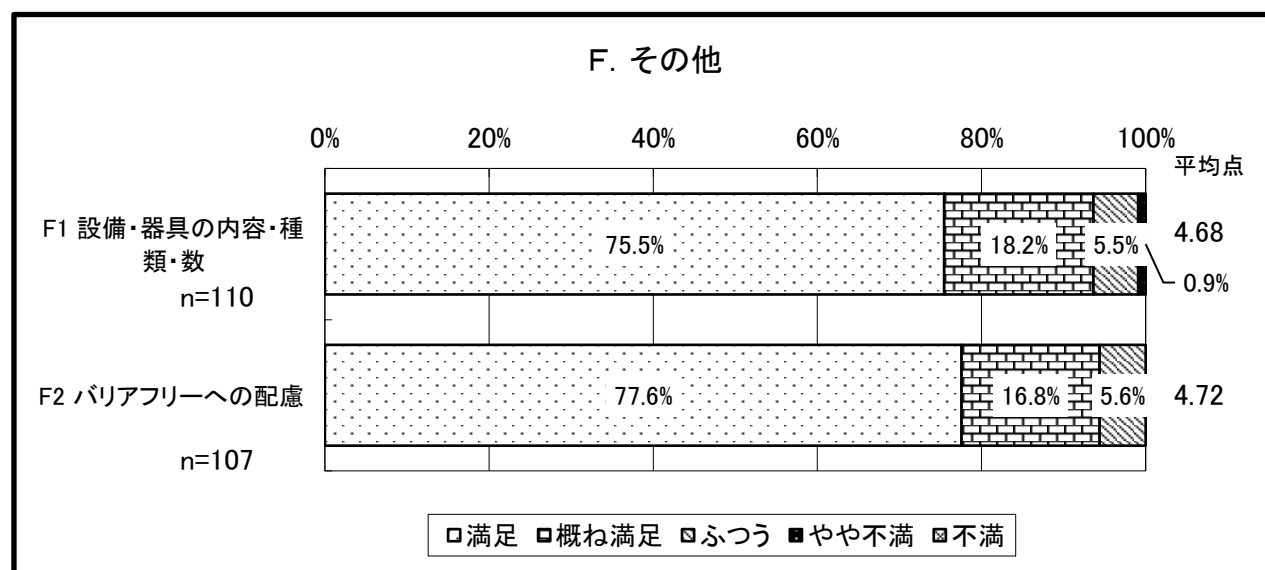
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

全項目について昨年度からさらに「満足」の割合、平均点が大幅に上がっている。物事に応じて、対処を適切に行うことができていると考えられる。



【E安全管理体制】に関するコメント

全項目について昨年度から平均点が上がっており、さらに適切な安全管理体制がとられていると考える。



【Fその他】に関するコメント

両項目とも「満足」の割合が増加していることから、利用しやすい環境であると感じられていることがわかり、評価できる。

施設名： 市民会議室（ゼロワンホール）

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

（１） 施設設備について

- 夏季において、ホールの後方の席が暑くなることがある。
- ブラインドの歪みで光が入ってくるところがいくつかある。
- トイレの便座が冷たかったのが残念だった。（使用しない時は節電のため温度を下げていたためと思われます。）
- 机が重たく動かしにくい。（２件）

（２） 職員について

- 使用中のお気遣い、いつもありがとうございます。
- いつもご丁寧にありますありがとうございます。
- いつも助かります。
- いつもご対応ありがとうございます。

（３） 評価のことば

- いつも利用させていただき、ありがとうございます。（４件）
- 使いやすく、キレイで気持ちよかったです。ありがとうございました。
- 利用させていただいて良かったです。
-

（４） その他

- 予約やキャンセルの手続きに手間がかかる。
- Wi-Fi が会議利用の最初からは使えなかった。（３階消費生活センターの）NTT の点検の影響とのことだが、今後はこのようなことが再発しないように気を付けていただければと思います。
- 運用や予約方法がアナログすぎる。少しの変更点や紙の書き直し（再提出）はナセンス。内外の効率化のために全体的な運用を見直す時ではないか。
- 机と椅子の初期状態図があると良いと思った。

② 自 然 の 村

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.10 武蔵野市立自然の村		
公の施設所在地	長野県南佐久郡川上村大字川端下547番地の1		
施設主管課	子ども家庭部 児童青少年課		
指定管理者	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		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番地20号		
指定の期間	令和7年4月1日から令和10年3月31日まで		
指定管理業務	武蔵野市立自然の村条例第3条に掲げる業務 (1) 自然の村の使用の承認に関する業務 (2) 自然の村の施設及び設備の維持管理に関する業務 (3) 青少年の集団宿泊訓練に関する業務 (4) 自然観察、自然探究、自然愛護その他の自然に親しむ学習活動に関する業務 (5) 登山、キャンプ、ハイキング、オリエンテーリングその他の野外活動に関する業務 (6) 青少年団体指導者の研修に関する業務 (7) 自然の村の利用者に対するサービスに関する業務 (8) 前各号に掲げるもののほか、自然の村の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
施設の特性	1982年7月、青少年向けキャンプ事業「むさしのジャンボリー」を行うための施設として長野県南佐久郡川上村に開所。築40年以上が経過しており、施設は老朽化が進んでいる。標高1,500mに位置し、自然環境が厳しいこともあり、11月～4月は厳寒のため第2、第4土曜日のみ開設している。宿泊施設として中央棟(和室4部屋、洋室4部屋)、キャビン(22棟)が一般利用できるほか、テントサイトや炊事場が整備され、ハイキングコースや天体望遠鏡施設もあり、自然を楽しむことができる。市民のほか四市協定により三鷹市・小金井市・西東京市に在住の方も申込可能。自然の村の利用促進バスを年11回運行しており、近隣の観光施設への送迎のほか、キャンプファイヤーや天体観望、冬はスキー場への送迎など季節に合わせたプログラムを実施している。		
指定管理料	< 予算 >	4,564,500円	< 決算 > 40,785,296円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	* 熊対策電気柵の設置に備え、主管課と協力して森林伐採等をはじめとする整備を行った。リモートで画像を確認できるトレイルカメラを15台設置して監視体制を整えた。月3回以上柵の見回りを行い、電気柵の故障や不具合が出た場合は迅速に対応した。その結果、今年度は熊の侵入や施設の破損がなく、施設を安全に管理運営することができた。
新たな取組み	* 熊対策電気柵の設置に伴い、「熊対策マニュアル」を主管課や熊対策専門家の意見、全国自治体のものを参考に自然の村独自の物を作成した。熊が寄り付かないための予防策のほか、熊の生態・対策の知識や情報収集、緊急時の対応フローなどを盛り込み、運用している。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	* 令和6年度から新たに始めた年間プログラムの発行やLINEアカウントを活用し、引き続き稼働率の向上に努めていただきたい。 * 熊対策については、引き続き必要な対策をとっていただくとともに、適時適切に情報を発信いただきたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	* 令和7年度版の年間プログラムの発行を行うとともにLINEアカウントの登録者数も500名を超えた。令和6年度は熊出没によるキャビン地区の閉鎖があり、自然の村全体の稼働率の比較は難しいが、電気柵の設置や熊対策のWEB等での周知により安全に利用できることをPRし、アウトドアカレッジや自然の村の利用促進バス運行等の主催事業でも積極的に活用し、中央棟の利用者数は1,258名から1,820名に増加している。 * 「熊対策マニュアル」を作成し、トレイルカメラで日々の熊出没状況のチェックとWEBサイトへの情報公開を行い、電気柵のチェック体制を整えた。熊対策専門家によるベアドッグの巡回を年2回行うとともに、内部スタッフ向けに対策講習会を実施した。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	* 年間プログラムの発行やLINEを活用したわかりやすい情報発信により、稼働率向上に努めている。 * 熊対策マニュアルの作成や電気柵のチェック体制の整備、ベアドッグの巡回(年2回)、内部スタッフ向けの熊対策講習会の実施など、昨年度に引き続き必要な対策を講じている。また、各種対策や熊出没状況をHPに掲載するなど、適時適切な情報発信に努めている。

●評価できる点

＊アンケート項目「C.情報の提供」では、昨年度比で満足・概ね満足の合計値が3.9ポイント減少しているが、施設の稼働率が令和5年度水準に回復している点は評価できる。 ＊安心して施設を利用できるよう、必要な対策（熊対策マニュアルの作成、電気柵のチェック体制の整備、ベアドッグ巡回等）を講じ、HPや窓口で情報発信に努めたことは評価できる。
--

●アンケートについて（指定管理者）

利用者アンケートの総合満足度	100.0
利用者満足度	＊総合満足度100％を達成することができたほか、A～Hの多くの項目において90％以上の満足度を得ることができた。 ＊「広報誌・チラシ・ポスター・インターネットなどの情報はわかりやすいか」の項目について満足度81.3％、やや不満3.6％と最も低い評価であった。自然の魅力や最新情報についてWEBサイトや広報誌を充実させるなどで対応していきたい。

●改善について（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）

<指定管理者> 改善すべき点	＊電気柵外の伐採木の撤去や熊の誘因物になる樹木の伐採を進める。 ＊食材費高騰の影響もあり、メニュー数が減少した影響もあつてか利用者の意見をいただくことが多い。食事の満足度向上に向けて、メニューの改定や料金改定など検討したい。
<施設主管課> 改善事項	＊電気柵周辺の伐採木は熊の誘因物の原因（蜂の巣等）となる可能性が高いため撤去を進めていただきたい。 ＊食事メニューの改定の他、利用者アンケートの結果を踏まえ、ソフト面で改善できる事項（パンフレット記載事項やバス配車時間の見直し等）に取り組んでいただきたい。

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 <指定管理者> ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 <施設主管課> ・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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計
✓	1.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）。 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。 <指定管理者> 評価した理由 協定書、事業団中期計画、事業計画書に沿った管理運営を行っている。令和7年度は熊対策の電気柵が設置され、昨年度より中央棟の利用者数は1,258名から1,820名に増加している。8月25日以降は浄化槽の新設工事に伴いキャビン地区は閉鎖したが、より多くの市民へ自然に親しむことができる野外活動の利用に供する施設として、休村することなく安全に運営を行った。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
	2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。 ★ 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ているか。 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。 <指定管理者> 評価した理由 各部屋にアンケート用紙を設置し、利用者からの意見を集めるための体制を作り、改善可能なものは早急な対応に努めている。令和7年度はロビーのピアノの調律や食事メニューの季節改定、Wi-Fiの接続時間を見直した。今後も意見の収集に積極的に努め、施設運営の改善を行っていく。総合満足度の「満足」「概ね満足」の合計値が100％を達成した。安全を第一としながらサービスの向上にも努めた。	12	4.良	9.6		5.優良	12	

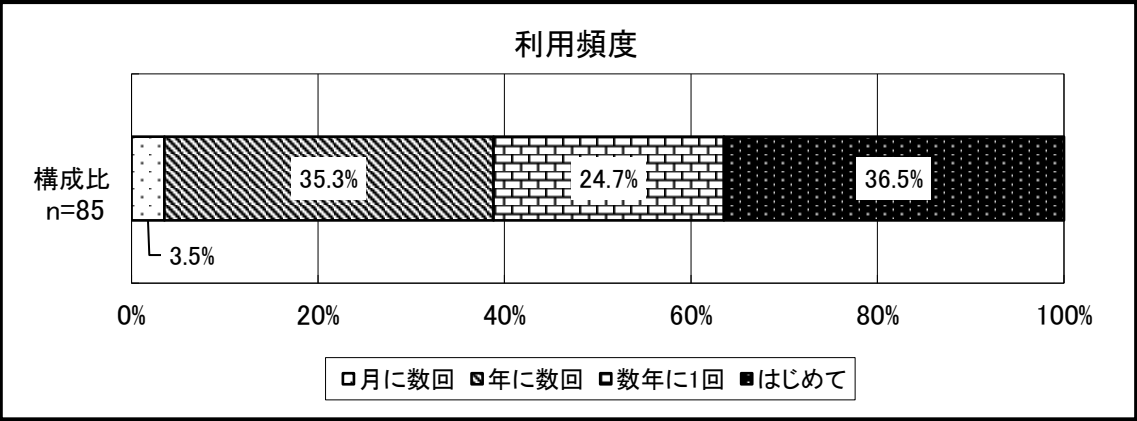
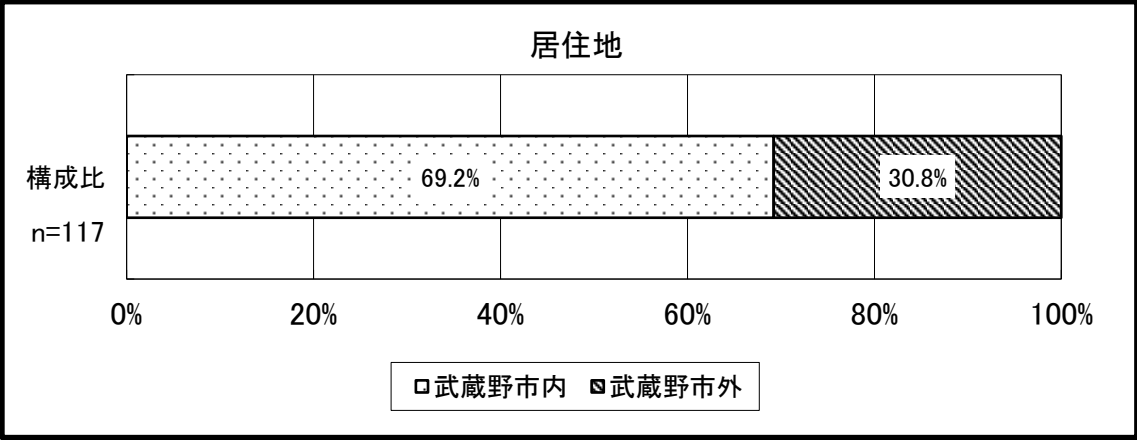
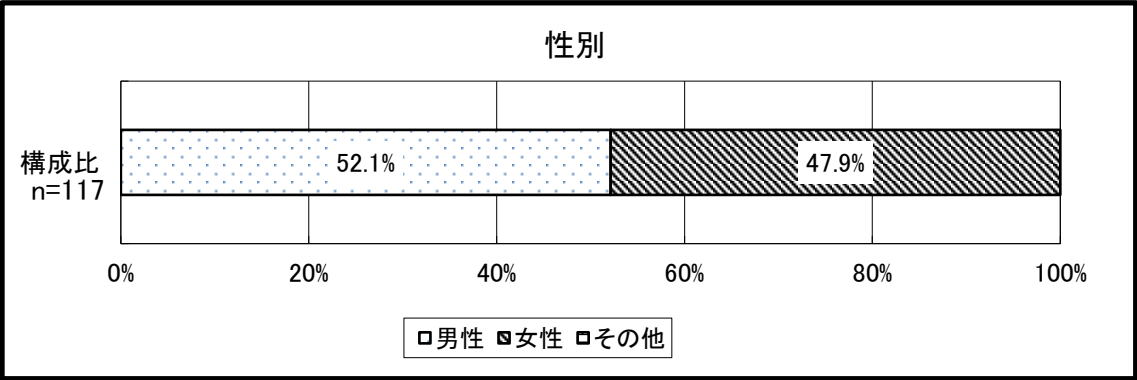
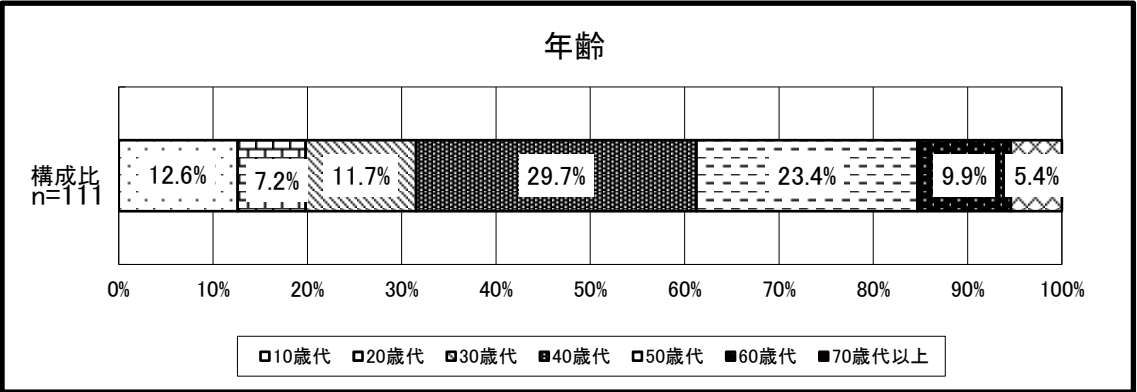
(様式1)

A 市民の満足度の向上	✓	3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	4.良	6.4	30.4	3.適当	4.8	29.6	
			★ 2.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。								
			★ 3.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。								
			<指定管理者> 評価した理由 令和7年度も引き続き野外活動センター年間プログラムの冊子を発行し、自然の村や直行バス運行をPRした。また、中央棟やキャビン地区の利用方法について利用案内を常に更新し、宿泊者に対して最新の熊出没に関する情報をWEBサイトや窓口で案内し、注意喚起を徹底している。								
	✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	4.良	6.4		3.適当	4.8		
			★ 2.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。								
			3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。								
<指定管理者> 評価した理由 バス運行において文化的要素を取り入れ、市内在住の民族楽器アーティストの入江氏を招いて音楽会を実施し、川上村役場の協力で山菜まつりに参加する等の地域連携を進めた。川上村の小学校の自然の村キャンプや武蔵野消防少年団等の団体利用を受け入れた。ファミリースポーツフェア等の武蔵野市主催の複数のイベントでブースを出展し、自然の村のPRに努めた。											
✓	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	4.良	3.2	4.良	3.2				
		★ 2.提案事業は、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)。									
		<指定管理者> 評価した理由 自然の村直行バス運行を11回運用し、自然の村の利用促進向上に努めた。アンケート結果から満足度は97%と高い評価を得ており、すべての回で希望者が定員を大きく超えた。今年度は新たに名水公園べるがや佐久のスキー場への送迎地を設定する他、昨年度に引き続き野外活動センター所属のサポートスタッフを同行させ、野外炊事やキャンプファイヤーのサポート、天体観望会の実施など、自然の村の魅力を紹介するプログラムなども取り入れている。									
	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。									
		★ 2.自主事業を行っている場合、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)。									
		<指定管理者> 評価した理由									
<施設主管課> 評価した理由			・利用者目線に立った各種対策やアンケート結果の反映等に取り組んだ結果、総合満足度で満足及び概ね満足の合計が100%となったことは非常に評価できる。 ・自然の村直行バスでは、利用者アンケートの結果を踏まえた新たな送迎地やプログラムの設定を行ったことで、昨年度比(92%→97%)で満足度が向上していることは評価できる。								
B 安全への取組み	✓	1.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。	12	4.良	9.6	9.6	4.良	9.6	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。								
			★ 5.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。								
			★ 6.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。								
			7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 評価した理由 定期的な消防訓練および設備点検を実施している。現地委託業者、指定管理者、主管課の連携を密に行い、職員による月1～2回の現地確認のほか、緊急時に限らず日頃から修繕工事の早急な対応を行っている。令和7年度は熊対策としてリモートで画像を確認できるトレイルカメラを15台設置し、クマの出没状況について毎日チェックしている。その他月3回以上の熊の電気柵の確認、熊の忌避装置の設置、専門家によるベアドッグの派遣と内部スタッフ向けの講習会を実施した。また、業務用スズメバチ誘引捕獲器を設置し、巣を作らせない対策を取り、刺された被害は発生しなかった。 現地委託業者の業務日誌を毎日確認している。中央棟とキャビン地区の構造物チェックシートを活用し、不具合のある個所について定期的に確認している。								
	<施設主管課> 評価した理由			消防訓練や設備点検、修繕工事の早急な対応などに努めている。加えて、トレイルカメラの設置や電気柵の確認(月3回以上)、ベアドッグによる施設の巡回、スズメバチ誘因捕獲器の設置など、利用者が安心して施設を利用できるよう、対策を講じている点は評価できる。							

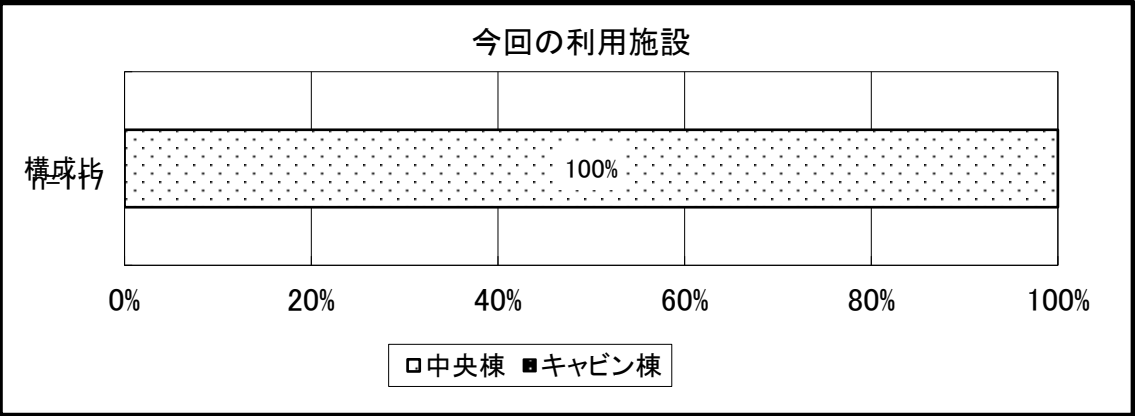
【配点40点】 C 適正な運営	✓	1. 実施体制	1.仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。		8	3.適当	4.8	25.6	3.適当	4.8
			2.事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。							
			3.業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。							
			4.業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。							
			5.再委託先を適正に選定しているか(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。							
			6.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。							
			<指定管理者> 事業計画、基本協定、年度協定に従って施設の管理運営をしている。主管課とも適宜打ち合わせを行い、情報共有や意思疎通に努めているほか、野外活動センター運営委員会で専門家より自然の村の活用も含めた野外活事業について提言をもらっている。 評価した理由							
	✓	2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4
			2.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。							
			3.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。							
			<指定管理者> 業務マニュアルによる引継ぎの実施のほか、システムによる日々の情報共有と月1回の職員定例会による情報共有を行っている。 評価した理由							
	✓	3. 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.良	3.2		3.適当	2.4
			2.その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。							
			3.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、その効果があったと認められるか。							
			<指定管理者> 親子キャンプやアウトドアカレッジなど野外活動センター主催事業で積極的に自然の村を活用し、効率的な運営に努めた。その一方、8月25日より浄化槽工事のためキャビン地区を閉鎖した影響もあり、キャビン地区の稼働日は少なかった(昨年度も熊出没の影響により7月より閉鎖している) 評価した理由							
	✓	4. 適正な個人情報保護	1.個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4
			★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。							
			3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。							
			<指定管理者> 個人情報に関する事故は発生していない。今年度は事業団職員だけでなく、アシスタント職員にもセキュリティ研修を実施した。委託先の管理人への意識向上にも努めている。紙媒体の個人情報は施錠できるキャビネットに保管し、適切に管理している。現地委託業者も個人情報保護特記仕様書の通り、個人情報の管理については徹底している。 評価した理由							
	✓	5. 利用増加への取組み	1.利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)か。		4	4.良	3.2		4.良	3.2
			2.計画どおりの収入が得られているか。							
			3.利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。							
			<指定管理者> 令和7年度は電気柵の設置や確認(月3回以上)、熊対策専門家によるベアドッグの巡回、トレイルカメラによる熊の出没状況の情報収集等の様々な熊対策の取り組みにより、利用者が安心して施設を利用できる環境を整えた。自然の村直行バス運行を11回実施し、市民のニーズに応じて新しい送迎地(名水公園べるが、佐久パラダスキー場)を設定し、市民の自然の村の利用促進に努めた。 評価した理由							
	✓	6. 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.適当	2.4		3.適当	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。										
<指定管理者> 会計顧問による月次監査を行うなど、適切に管理し予算を執行している。昨年度に引き続き施設の使用料の支払いに際して窓口キャッシュレス決済に対応し、適正かつ効率的な徴収を行っている。管理運営経費内で適正に執行した。 評価した理由										

✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8			
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。									
		<指定管理者> 評価した理由 現地委託業者に人がいない場所でのこまめな消灯等による節電や、燃料等の節約を依頼するとともに、館内の利用者にも節約を呼びかけている。中央棟やキャビン地区内の電球をLED電球に順次変更し、電気代の節約を行っている。									
✓	8. 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ているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	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ているか。									
		<指定管理者> 評価した理由 受付は、利用希望日の2か月前の午前9時より窓口で行っている。午前9時の時点で希望者が複数名いる場合は、その場で抽選を行い受付順を決定している。自主事業の天体事業、自然の村バス運行においてはシステム抽選により、平等な参加機会を提供している。									
<施設主管課> 評価した理由		・アシスタント職員を含めたセキュリティ研修の開催や委託先管理人への意識向上に取り組んだ結果、個人情報に関する事故が発生していないことは評価できる。 ・主催事業において積極的に施設を活用することで、効率的な運営に寄与するとともに、施設の認知度拡大にも繋げている。また、利用者アンケートの結果を踏まえたサービスを提供したことで、利用者増となっている点も評価できる。									
D施設・設備等の適正な管理 【配点6点】	✓	1. 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。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6	
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。								
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。								
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。								
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。								
			★ 6.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。								
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 評価した理由 害獣の接近と対策について現地委託業者と綿密な打ち合わせと現地確認を行っている。その他、専門業者による保守点検を定期的に行うほか、職員の出張時にチェックシートを用いて施設の不具合箇所の把握に努めた。令和7年度は各キャビンのドアや床、カーテンレールなど破損していた箇所を全般的に修繕を行ったほか、浴槽のろ過装置や風呂のタイルなども修理した。自然の村の特性上、虫類が施設内に散見される状況においても、委託業者がチェックシートをもとに毎日の清掃を徹底して行い、その他の安全管理や景観の保持に努めている。								
	<施設主管課> 評価した理由	令和8年度から3か年で行われる大規模改修を見据え、優先度の高い修繕に取り組んだことは評価できる。また、利用者アンケート「B.建物・設備・備品等の管理」においても、5項目全てが昨年度比で高評価となっており、適正な管理がなされていることがうかがえる。									
配点合計			98	合計			69.2	合計			67.6

施設名 武蔵野市立自然の村

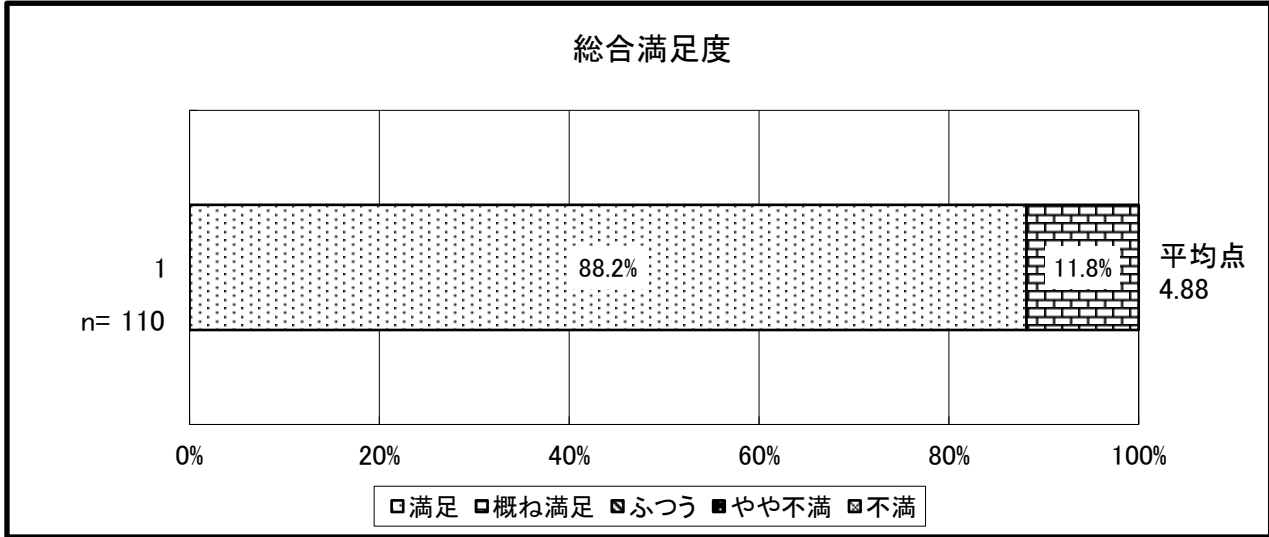
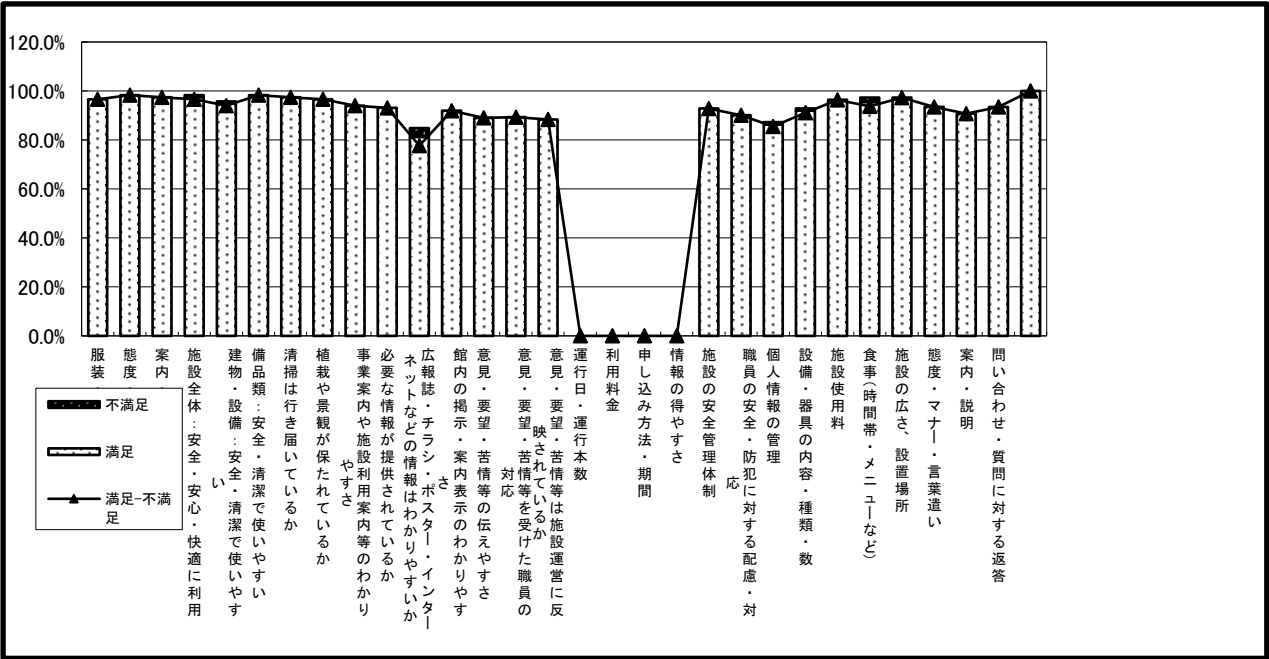


(様式4)



【回答者の属性】に関するコメント

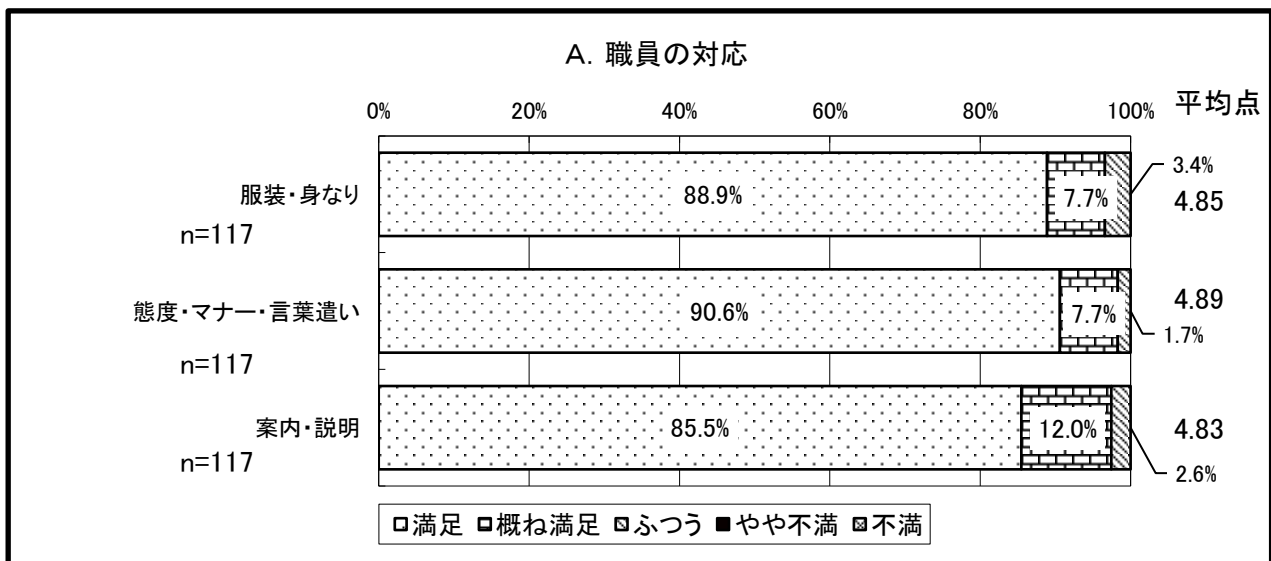
回答者の年齢は「40歳代」が29.7%と最も多く、次いで「50歳代」が23.4%、「10歳代」が12.6%と続いた。子育て世代の親子利用が多いことが伺える。性別は「男性」52.1%、「女性」47.9%と例年女性が多い傾向にあったが入れ替わった。居住地については「市内」が昨年の78.8%から69.2%と減少し、市外利用者が3割に増加した。利用頻度は「はじめて」が36.5%と最も多い。
アンケート回収が10月以降であり、浄化槽工事によるキャビン地区閉鎖のため中央棟利用が100%だった。



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

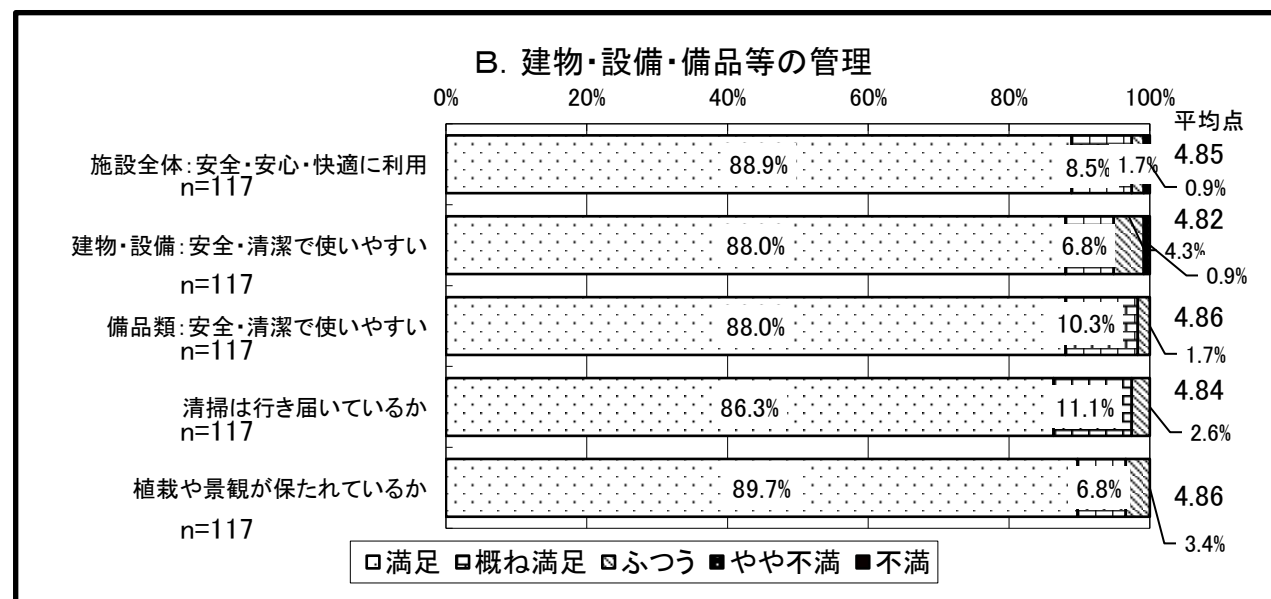
【総合満足度】に関するコメント

自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が88.2%(昨年度84.3%)と昨年度より3.9%増えている。「概ね満足」が11.8%(昨年度11.1%)、合わせて100%(昨年度95.4%)の満足度を達成することができた。



【A職員の対応】に関するコメント

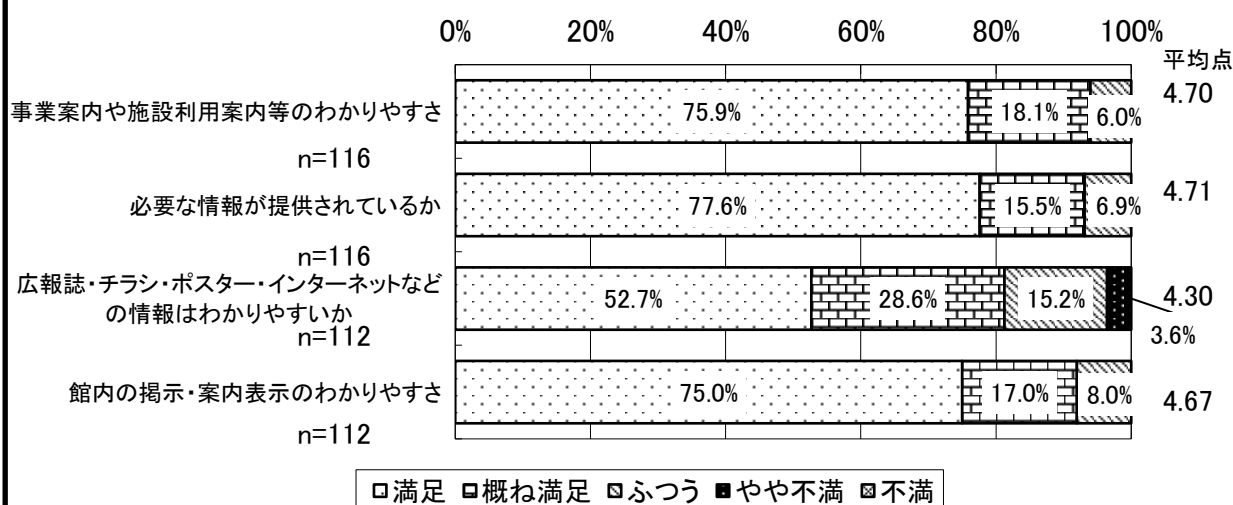
『服装・身なり』の満足度は96.6%(昨年度93.4%)であった。『態度・マナー・言葉遣い』『案内・説明』においても「満足」「概ね満足」の合計値が97%を超えている。自然の村に新しい管理人が赴任した影響も考えられるが、接客、サービス面で満足してもらえるように、今後も現地スタッフと協力して向上に努めたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値は90%を越え、高い水準を得ている。令和7年度は各キャビンのドアや床、カーテンレールなど破損していた箇所について全般的に修繕を行ったほか、浴槽のろ過装置や風呂のタイルなども修理した。施設全体の老朽化が進んでいるため、建物や設備に不具合がでた場合は、令和8年度から予定されている改修工事を考慮しながら安全面に関することは早急に対応し、今後も自然の村の景観を活かした運営を心掛けたい。

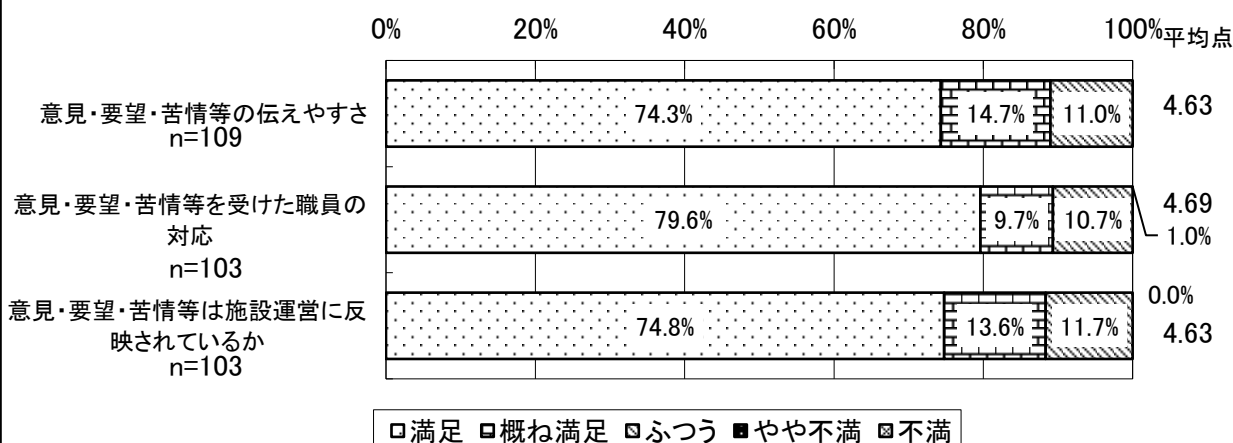
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

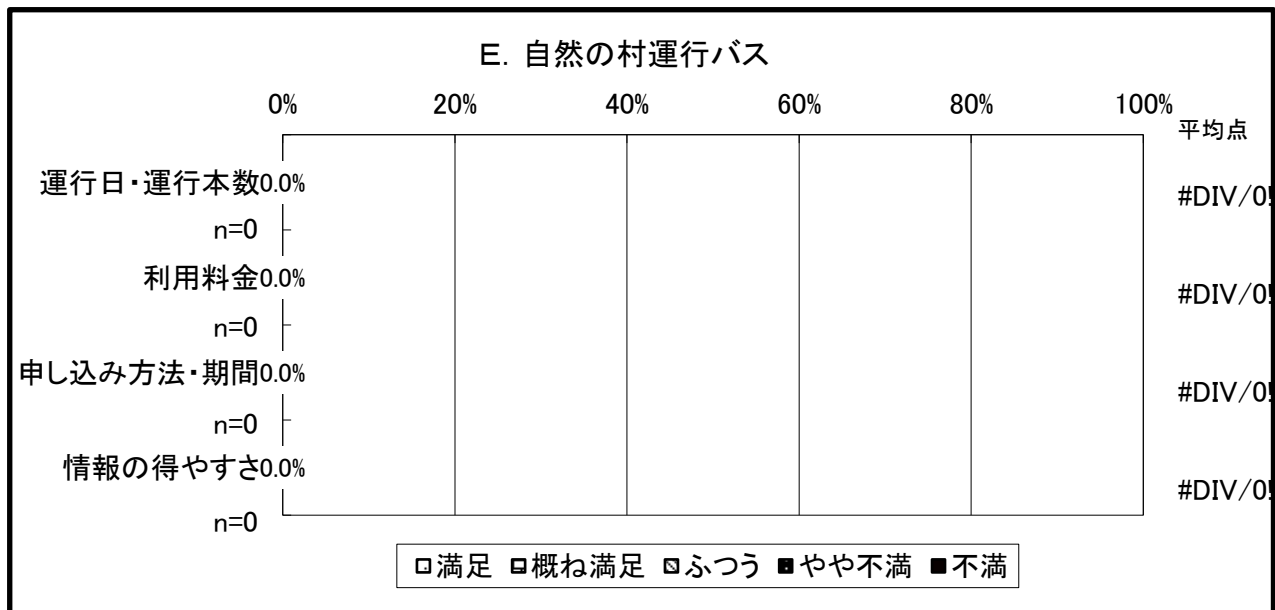
今年度はリモートで画像を確認できるトレイルカメラを15台設置し、自然の村周辺の熊出没状況について毎日記録した。熊出没の最新情報や対応についてHPや窓口や現地で利用者に常にお知らせしている。通常の案内に加えて道路工事に伴う迂回路の案内、周辺の観光情報、積雪状況や現地の気温など利用者に伝えるべき情報を伝えている。

D. 利用者の意見の反映



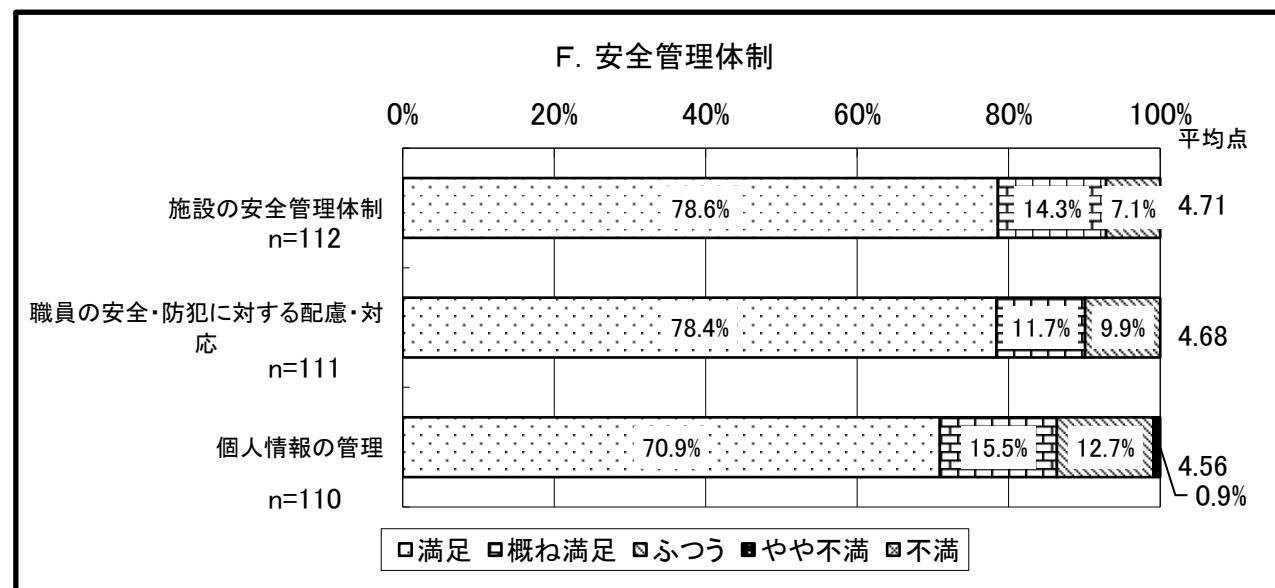
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

今年度は全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が85%を超えている。ハード面に関しては、標高1,500mに位置する自然の村の環境上で要望に応えづらい部分もあり、すべてを反映することは難しい面もある。令和7年度は長年実施していなかったロビーのピアノの調律や食事メニューの改定、Wi-Fiの接続時間を見直した。今後も意見の収集に積極的に努め、施設運営の改善を行っていく。



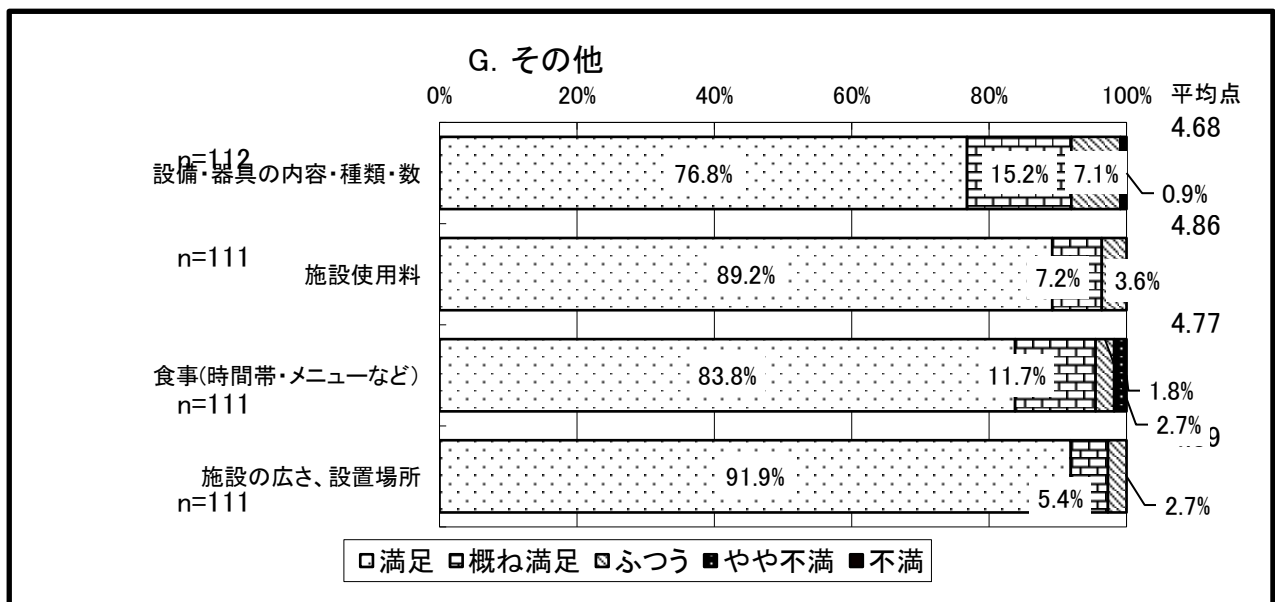
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

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

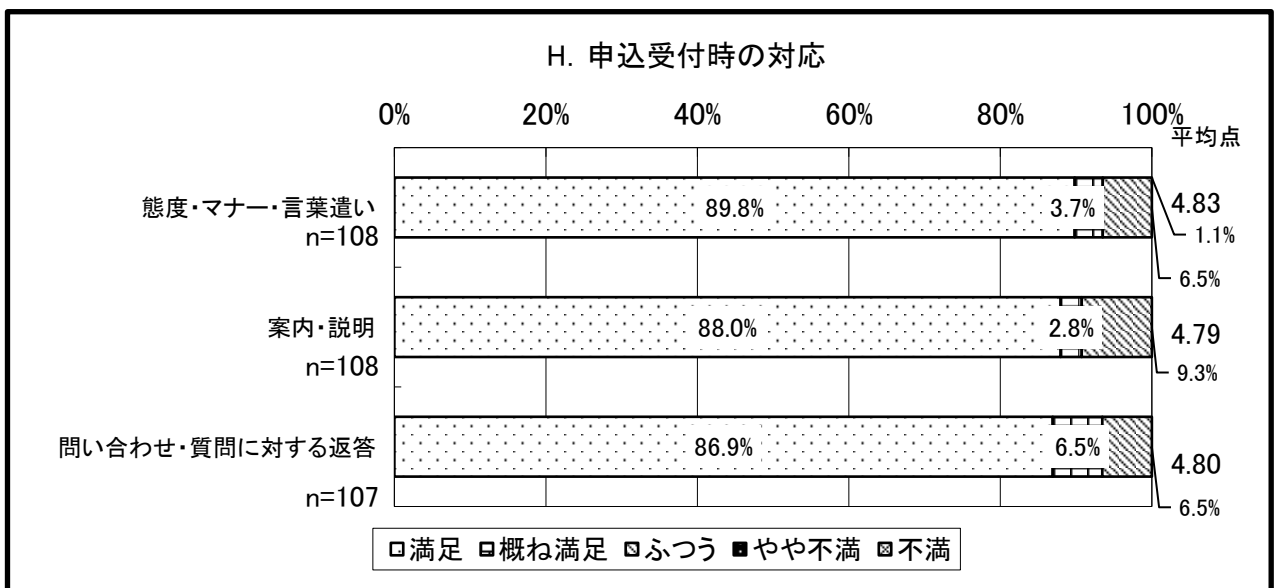


【F安全管理体制】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が85%を超えている。熊対策の電気柵が設置されたことに伴い、緊急時の熊対策マニュアルを策定し、熊が侵入してきた場合の非常態勢について、熊対策専門家の意見も参考に策定した。電気柵は月3回以上見回り、損傷箇所や不具合がないか適宜チェックする体制を整え、熊撃退装置やモンスターウルフの稼働状況についても確認している。熊の忌避剤の設置、ベアドッグの巡回(2回)の手配、野活内部スタッフ向けの熊講習会を専門家に実施してもらう等の対策を行った。利用者には引き続き注意喚起しながら安心して利用できるように努めていきたい。



【Gその他】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。「施設使用料」の項目では安価で宿泊できることもあって満足度96.4%と非常に高い。食事は食材費高騰の影響もあってメニューの品数を減らした影響もあってか「やや不満」が1.8%出ている。



【H申込受付時の対応】に関するコメント
 昨年度に引き続き全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。遠方の施設のため、標高1,500mにある現地の状況についてイメージできないことも多い。引き続き必要な情報収集を行い、利用者にとって分かりやすいご案内や説明、引続き丁寧な対応を心がけたい。

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

- ・ 野外活動センターにてシーツと枕カバーの持参が必要と聞いていましたが、備え付けの物があり助かりました。
- ・ 女性用お風呂の左手一番奥のシャワーが温かいお湯が出ませんでした。壊れているのかもしれませんが。
- ・ いつも楽しく利用させて頂いています。
- ・ 部屋にテレビがあればとても良いと思いました。
- ・ 喚起について説明してほしい。(和室の石油ストーブ)
- ・ 大変快適な滞在でした。ありがとうございました。
- ・ 雪もきれいだったし、2日目の昼食がおいしかった。
- ・ 冬の薪ストーブは、とても心地よいです。子供も薪ストーブは経験がないため、楽しそうでした。初めての真冬の自然の村でしたが、中央棟1Fは想像以上に寒かったため、パンフレットにその旨記載があると装備ももう少し持参できたとは思いますが。(ただし、ストーブであたたかいので不満という程ではないです。)
- ・ いつも楽しい時間をありがとうございます。日々忙しい中での癒しの時間です。感謝です。
- ・ 佐久パラダスキー場とても良かったです。帰りのバスの出発の時間をもう30分遅くしていただけたら、午後のスクールも受講できたので、そうしていただけたら良いかもしれません。中央棟でのお食事の量が本当に素晴らしく、子ども達も全部食べきれて良かったです！研修室の暖房がつけられると良いなと思いました。
- ・ 雪景色がきれいでした。ごはんもおいしくお部屋は20℃に設定すると快適に眠れました。ありがとうございます！また来たいです。
- ・ スキー場使用しやすかった。家族連れにもいい所だと思う。
- ・ 思っていたよりも寒かったのですが、それも含めてとても楽しく過ごせました。ありがとうございました。
- ・ ホームページのリンクなど少し見やすくしていただけたら、事前準備がし易いと思いました。
- ・ 脱衣場がとても寒いので、暖房器具を設置してほしい。食堂が寒い…！食事代が上がってもよいのでボリュームを増やしてほしい。
- ・ 2日目のスキーについて、スキー場滞在時間を15～30分程度伸ばして頂けると、スクールの講習を取りやすくなるのでご検討頂けると幸いです。
- ・ ネットが24時間使えるといいな。
- ・ 時計が部屋から無くなっていて、目覚ましが鳴ることのない安心感！意見を取り入れてくれてありがとうございます！！
- ・ 実際に利用したのは初めてだったので参考になりました。また利用したいです。ありがとうございました。
- ・ また利用させていただきたいです。ありがとうございました！！
- ・ 夜ごはんがおいしかった。
- ・ トランクで来れるかどうか知りたかった。荷物が多かったのがごはんがとてもおいしく、建物もキレイですてきでした。ありがとうございました。
- ・ 1泊だった。ちょっとつまらないから、3泊4日がいいです。

- ・ とても楽しかったです !!
- ・ 職員の方には親切にして頂き、ご飯もおいしく楽しく過ごさせて顶きました。(ハエ、カメムシはどうしても出てしましますが、自然の中なので、それも含めよい体験となりました。
- ・ ありがとうございます !
- ・ コーヒーサービスや夜中もウォーターサーバーを置いて下さっているのがありがたいです。いつもありがとうございます。
- ・ 最高 !
- ・ 思い出の多い川上村、ジャンボリーの地、なつかしくゆっくりと過ごすことが出来、感謝です。
- ・ 館内で過ごす場合の遊べる道具がもっと充実していると良い。
- ・ 部屋の時計がアラーム3時に鳴って…松尾さんに部屋の時計は希望者のみ貸与として欲しい旨、口頭でお伝え済。即対応してくださるそう。前回も朝7時に鳴ったり、隣の部屋で鳴りっぱなしだったり…なので、快く対応してくださり満足です。
- ・ かめ虫を駆除してください。
- ・ オオムラサキセンターに行きたいです。
- ・ 暖房(10号室)の点検を望みます。エレベーターの設置があると良い。でも、素晴らしい企画でとても良かったです。
- ・ いつも暖かく迎えて下さりありがとうございます。トイレやお風呂など清潔で気持ち良いです。
- ・ Wi-Fiを24時間利用できるようにして欲しい。
- ・ 難しいかもしれませんが、マイナンバーカードなどを通じて、インターネットで予約できるようになると嬉しいです。Wi-Fiを24時間利用可能にして欲しいです。
- ・ いつも毎年お世話になっています。3歳になる子どもと毎月のように来ているのですが、ついに娘は“ただいま”と自然の村に入るようになりました。いつまでも残って欲しいです。いつもありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。またお伺いさせていただきたいと思います。
- ・ 7号室の網戸が左側にあると窓を開けやすいと思っています。(触ってはいけないので。)いつも快適にすごせます。施設の職員の方々、ありがとうございます。
- ・ カメムシがでるのいがいは、ぜんぶよかったです。
- ・ 何もかも満足です。スタッフの皆様、ありがとうございます。
- ・ 大変満足です。ありがとうございました。
- ・ いつも笑顔で迎えて下さり、ありがとうございます。岩場に近く、シーズン中は頻繁に利用させて頂いています。この金額で利用させて頂けるのは本当にありがたいです。今回突然の体調不良で救急車を呼んでしまったのですが、スタッフの方がOS1を下さったり、椅子を持ってきて下さったり、お気遣い本当にありがとうございました。今回ご迷惑をおかけしてしまいましたが、またすぐに利用させて頂きますので宜しく願い致します。
- ・ ごはんも美味しく、いつもありがとうございます !
- ・ 不満な点はありません。一般的には、予約のしにくさや、冬場のカメムシなどが問題ととらえられるかもしれませんが、個人的にはこの値段に対して十分過ぎるほど満足しているので、むしろこのままにも変えないことを望みます。また何度も利用させていただきます。

- ・ お風呂の時間をもう少し長くしてほしい。天体観測の為、駐車場の整備を希望します。ご飯がおいしかったです。
- ・ 朝食は良かった！天体施設がすごい！！夕食はその日によって違うけど、ごはん(米)とかおいしかった！
- ・ いつもありがとうございます！
- ・ 風呂場に時計がほしいです。駐車場を広くしてほしいです。1階のトイレが寒いです。
- ・ いつもご親切な対応ありがとうございます。
- ・ お世話になりました。
- ・ トイレに便座を除菌できる設備が欲しいです。前の人の尿が垂れていました。感染症の観点からも必要だと思います。
- ・ 女性用のお風呂がシャワー4つしかなく、男性は6台あるようだ。子ども連れも多いため、男性用より女性用の方が多くしてほしい(入れ替え可能であるなら)

⑪ 0 1 2 3 吉 祥 寺

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.11 武蔵野市立0123吉祥寺		
公の施設所在地	武蔵野市吉祥寺東町2－29－12		
施設主管課	子ども家庭部 子ども子育て支援課		
指定管理者	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 清水 雅之		
指定管理者所在地	武蔵野市西久保1－6－27 多摩信用金庫武蔵野支店4階		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	① 0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ② 児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③ 子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④ 前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
施設の特性	① 武蔵野市在住の0～3歳児とその家族を利用対象とする。 ② ひろば事業、つどい事業、相談事業、情報提供事業、地域連携事業を軸とした事業運営を行う。 ③ 子ども家庭支援センター、健康課と共に地域子育て相談機関としての役割を担う。		
指定管理料	< 予算 >	51,817,000円	< 決算 > 49,301,821円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	＊日々の関わりや閉館後の振り返りを継続したことで情報共有が円滑になり、利用者への対応の質の底上げが図られた。実際に、気軽に声をかける利用者や相談につながるケースが増えている。また、ひろば利用のリピート率向上にも繋がった。 ＊広報の工夫(SNS・チラシ)や直接的な声かけ、Googleフォームの活用による申込フォームの活用等申込方法の整理により、催しの認知拡大と参加促進につながった。また、SNSによる情報発信では伝えたい内容をスピーディーかつ分かりやすい投稿内容の工夫により、参加に繋がる動きがみられた。 ＊こども家庭センター内での統一した相談記録の運用と関係機関との連携を継続したことで、支援が必要な親子を適切なタイミングでつなぐケースが増え、切れ目のない支援体制の強化につながった。 ＊子ども協会内での連携事業として他施設の見学を実施し、スタッフの子育て支援に関する地域情報の収集と理解の向上に繋がった。 ＊「むさしののびのびプロジェクト」の周知の強化や妊娠期・外国籍親子など、多様なニーズに応じた取り組みを継続し、少数派の子育て家庭への支援の充実を図った。
新たな取組み	＊インターネット申込フォームの活用により利用者への申込負担の軽減を行った。またSNSの投稿の工夫により、新規来館や催し参加の促進に繋がった。 ＊0123施設内での主任会議を実施し、事業運営に関する具体的な課題共有と改善の提案を行った。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	＊ひろばの利用につながらない方へのアプローチについて、令和6年度に始めたペアレントトレーニングのブラッシュアップ等を通じて強化していただきたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	＊3、4ヶ月健診でのひろば周知やコミセン親子ひろば等のアウトリーチ活動を実施するとともに、少数派の子育て家庭が参加しやすい親子ひろばを実施。これによりスタッフとの関係づくりを図り、ひろばへ足を運びやすい環境づくりを進めた。 ＊ペアレントトレーニングなどの相談事業や講座については、未就学児の保護者が参加できるよう対象年齢を拡大し、これまで施設利用がなかった家庭が施設を利用するきっかけとなった。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	＊ペアレントトレーニングを実施したことで、保護者が子育てに関する日頃の悩みを解決するきっかけとなった。同時に次年度以降の開催方法についても検討している。

●評価できる点

＊市内子育て支援拠点との連携を強化するため、三駅圏での「エリア連絡会」発足に尽力した。
＊ひろば内での積極的な声掛けや丁寧な傾聴により、話をしやすい環境がつくられている。
＊0123吉祥寺が出張して実施しているコミセン親子ひろば(本町コミセン)では海外にルーツのある方も参加しやすいよう工夫しており、0123施設来所のきっかけになっている。英語ができるボランティアをよび日本語を話せない方の通訳をしたり、MIAにつなげている。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	99.1
利用者満足度	＊職員の丁寧で親しみやすい対応や、安心して過ごせる環境が高く評価されており、施設が保護者の支えや交流の場として満足度が高くなっている。 ＊設備面の改善や開館時間の延長、イベントの内容、情報発信や防犯面での充実を求める声が見られる。

●改善について(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)

<指定管理者> 改善すべき点	＊開館時間の延長や催しの実施日、利用対象年齢の拡大、市外利用など、より幅広く利用しやすくする工夫が求められている。 ＊室温の管理、防犯対策など、より快適で安心して利用できる環境整備が求められている。 ＊HPの見やすさ、イベント情報の確認方法など、必要な情報を取りやすい工夫が求められている。
<施設主管課> 改善事項	＊開館時間を延長する期間については、気温、安全、職員体制などを考慮し引き続き検討していきたい。

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 <指定管理者> ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 <施設主管課> ・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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計
✓	1.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.良	6.4		3.適当	4.8	
		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。 <指定管理者> 評価した理由 職員の丁寧な対応や安心できる環境により、親子の居場所として機能しており、保護者の不安軽減や、交流の促進につながっている。また講座やアウトリーチにより新たな利用にもつながっており、子育て支援拠点としての役割は概ね達成されている。							
✓	2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	3.適当	7.2		3.適当	7.2	
		★ 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ているか。							
		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。							
		<指定管理者> 評価した理由 特に初めての利用者には施設の利用の仕方以外にも催しの説明などを丁寧に行っている。また開館時間の延長や、リユースコーナーの時間を土曜日の午後にも設け、催しの実施時間を増やすなど利用しやすさを高めた。また日常的な声かけにより小さなことでも話をしやすい雰囲気を作り、要望を伝えやすい環境を整えている。							

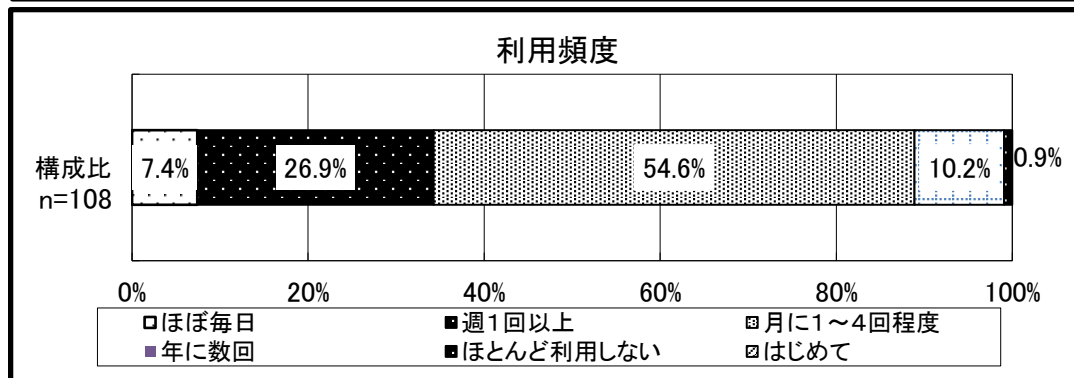
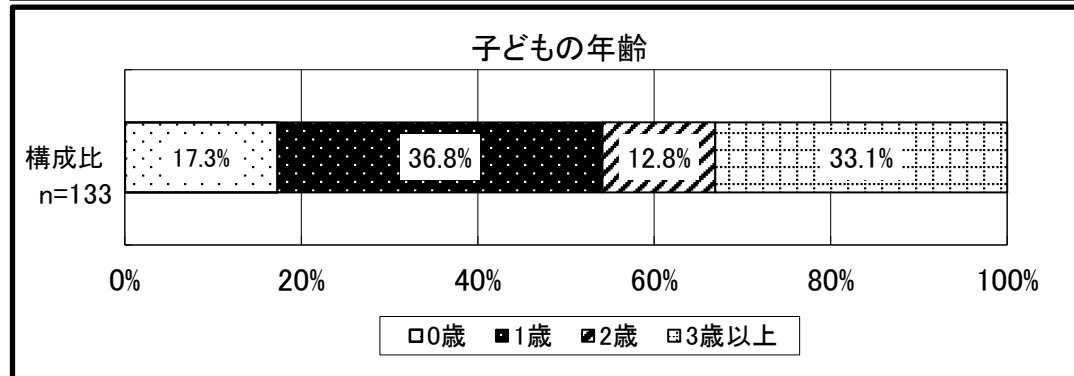
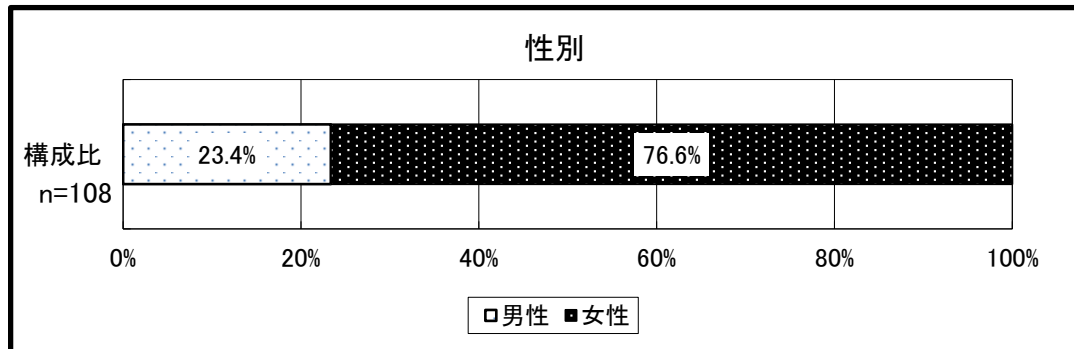
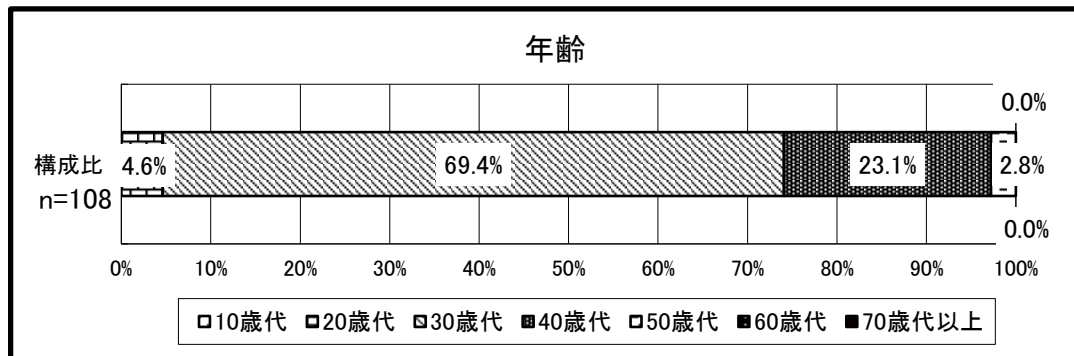
A 市民の満足度の向上	✓	3.利便性向上に資する方策	★ 1.行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。	8	3.適当	4.8	29.2	3.適当	4.8	26.0
			★ 2.市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。							
			★ 3.館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。							
			<指定管理者>評価した理由 紙でのおたよりのほか、館内ポスター掲示、HP、X、Instagramなど、さまざまな媒体を取り入れ、利用者の情報の取りやすさを意識している。特にSNSのタイムリーな情報発信に力を入れ、初めての利用者や催しの参加促進に繋がり、実際にも好評な意見が多かった。一方でHPが分かりづらい、予定をデータで確認したいなどの意見も見られた。							
	✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	4.良	6.4		3.適当	4.8	
			★ 2.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。 3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。 <指定管理者>評価した理由 市の方針である、市及び関連機関と連携を取り、切れ目のない支援ということで、妊娠期のこうのとり学級から4・5歳児の相談日を設けたり、ホームカミングデー、小学生のお仕事体験など、対象を外れた子どもでも施設に来られる機会を設けている。また、年に一度のおまつりでは、地域の飲食店にも出店してもらい、地域の方でも施設に入ってきてもらう取り組みを行った。							
✓	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	4.良	3.2	4.良		3.2		
		★ 2.提案事業は、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)。								
		<指定管理者>評価した理由 施設の広さを活かし、コンサートやサーカスイベント、ボーネルンドの大型遊具を活用した地域の方から参加できるおまつりなど、多くの親子が予約なしでも参加できるダイナミックな催しを実施している。また複数の部屋がある利点を活かし、ペアレントトレーニングや相談事業など、託児付きでじっくり参加できる講座の機会を設けている。館内で子どもを預かることで、初めての託児でも安心して利用でき、保護者が子どもと離れて自分のことを話したり学んだりできる貴重な機会となっている。								
✓	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	2	3.適当	1.2	3.適当		1.2		
		★ 2.自主事業を行っている場合、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)。								
		<指定管理者>評価した理由 近年は低年齢のうちに保育園へ入園する家庭が増えて来ていることから、保護者同士の仲間づくりのきっかけとなるよう、「0歳ひろばプラス」を年5回実施した。低月齢からつながることで、その後も約束をしてひろばに来館するなど、継続的な利用に繋がっている。また、引き続き行っているリユースコーナーは利用者ニーズが特に高く、開催日を目指してくる方もいるなど、利用者の楽しみや生活の一部となっている。								
<施設主管課>評価した理由		0123施設の設置目的に沿って年間事業計画を立て、計画的な事業の遂行に努めた。アンケートからも高い満足度がうかがえる。市との連携としてはこうのとり学級2日目をひろばでの実施や3・4か月健診でのひろば紹介など、健康課との連携事業を引き続き実施している。イベントや講座も多くあり利用者から好評を得ている。								
B 安全への取組み	✓	1.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。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2
			2.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。							
			★ 3.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。							
			4.市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。							
			★ 5.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。							
			★ 6.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。							
			7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者>評価した理由 職員体制に合わせて、防火、防災、不審者対応マニュアルの確認や定期訓練を実施している。特に地震時は、利用者参加型の避難訓練を毎月行い、スタッフの動きも確認している。また、防災講座への参加や災害用備蓄も行っている。館内には防犯カメラを設置し、日常点検や保険加入、ALSOK等との連携を通して安全管理に努めている。一方で、開かれた施設構造のため、不意の侵入者対応には課題が残る。							
	<施設主管課>評価した理由	利用者参加型の避難訓練を行うことで実効性のある訓練になっている。侵入者への対応については引き続き検討をしてほしい。								

【配点40点】 C適正な運営	✓	1. 実施体制	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。	8	3.適当	4.8	24.8	3.適当	4.8	24.8
			2.事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。							
			3.業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。							
			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。							
			5.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)。							
			6.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。							
			<指定管理者> 評価した理由							
	✓	2. 職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
			2.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。							
			3.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。							
			<指定管理者> 評価した理由							
	✓	3. 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.良	3.2		3.適当	2.4	
			2.その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。							
			3.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、その効果があったと認められるか。							
			<指定管理者> 評価した理由							
	✓	4. 適正な個人情報保護	1.個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
			★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。							
			3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。							
			<指定管理者> 評価した理由							
	✓	5. 利用増加への取組み	1.利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)か。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
			2.計画どおりの収入が得られているか。							
			3.利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。							
			<指定管理者> 評価した理由							
	✓	6. 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.適当	2.4		3.適当	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。										
<指定管理者> 評価した理由			年間事業計画に基づいて、予算の適正な執行を行った。謝礼予算については、外部講師ではなく関連団体職員を活用して費用を抑えた。現金(小口現金)についても適正な管理を行い、管理体制の維持に努めた。							

✓	7. 経費節減への取り組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。						
		<指定管理者> 評価した理由 人件費負担の大きい託児については、内容に応じて1対1に限定せず柔軟な対応を行い、場面に応じた効率的な配置に努めた。また、親子で一緒に参加できるプログラムを多く取り入れることで、運営面の効率化を図った。また講座等については、外部講師だけでなく、関連施設職員等を活用し、講師料を抑えながらも利用者満足度の高い内容となるよう工夫を行った。						
✓	8. 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ているか。	4	3.適当	2.4		4.良	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ているか。						
		<指定管理者> 評価した理由 施設利用や催しの参加については、おたより・ホームページ・SNSなど複数の媒体を活用し、情報が届きやすいよう工夫している。また、3、4ヶ月健診へ直接出向き、ひろば利用について説明を行うことで、初めての利用につながりやすくなっている。 さらに、少数派の子育て家庭にも焦点を当てた事業を実施したほか、対象年齢を超えた子どもたちも参加できる催しを定期的に行い、多くの市民が施設を利用しやすいように工夫をしている。						
<施設主管課> 評価した理由		*事業運営については計画に沿った適正な運営を行っている。 *経費削減を意識しつつ適正な予算執行を行っている。 *海外にルーツのある方も参加しやすいようにアウトリーチを積極的に行っており、0123施設来所のきっかけをつくっている。						

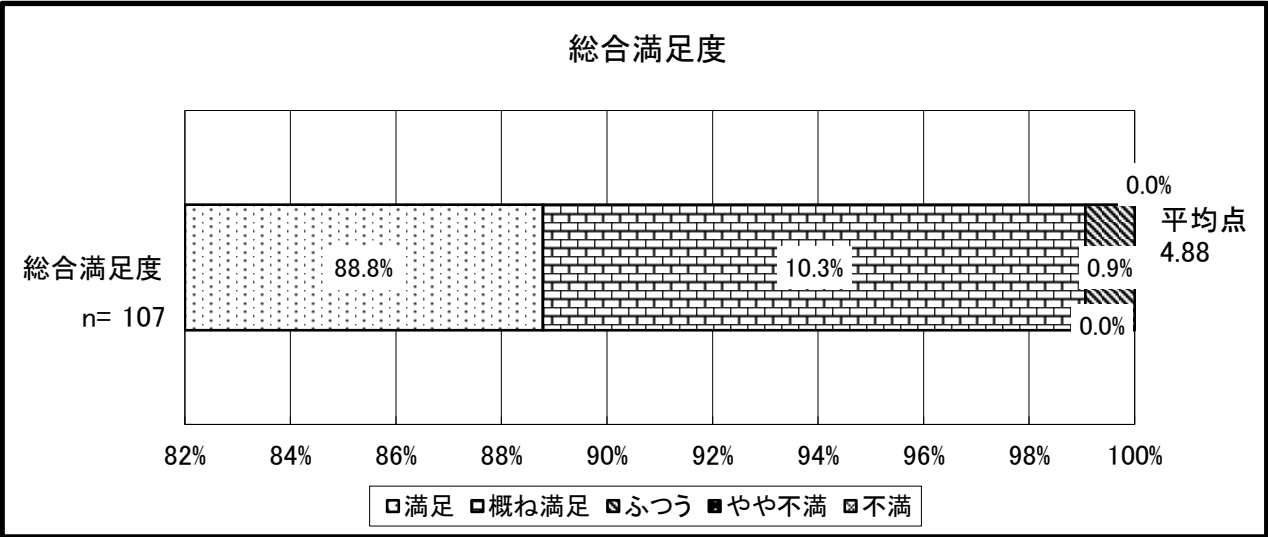
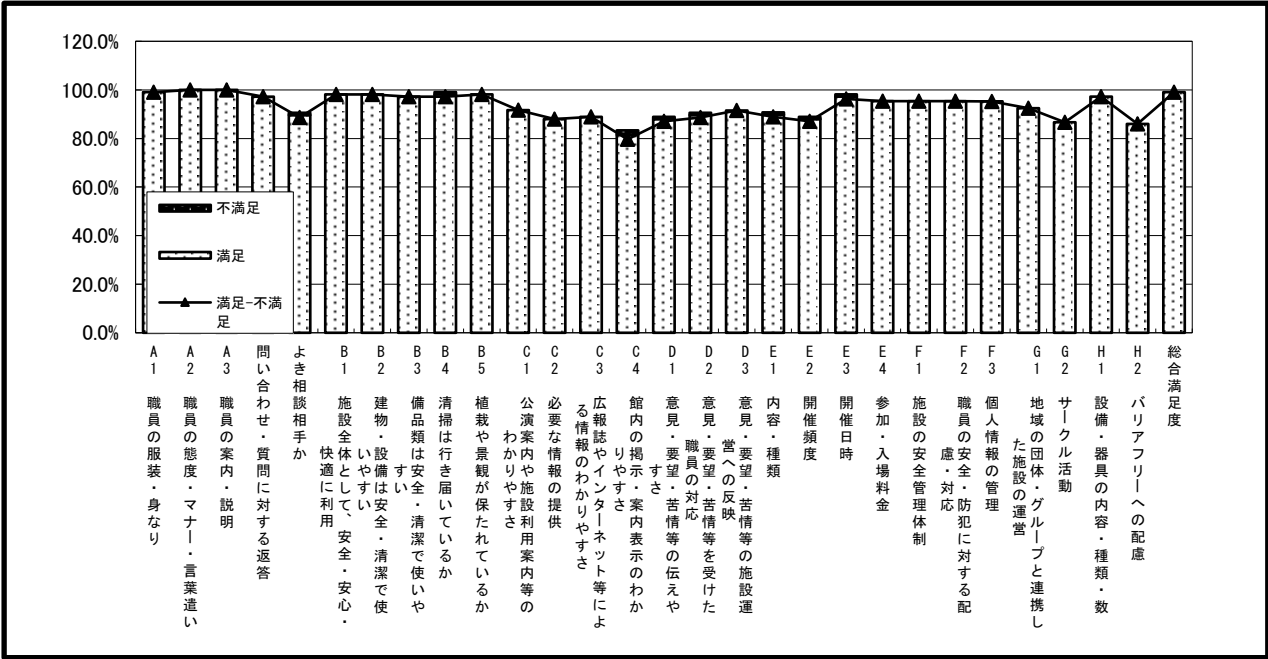
D施設・設備等の適正な管理	✓	1. 適正な建物・設備・備品管理	★ 1.建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。							
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。							
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。							
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。							
			★ 6.利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。							
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者> 評価した理由 建物・設備の安全管理については子ども協会事務局を通じて専門業者による定期的な保守点検を実施している。また日々の館内整備の際に職員による備品や遊具の点検も行っている。さらに開館時間中も遊具の消毒を実施しているほか、保護者が必要に応じて気兼ねなく消毒できるよう、館内に消毒タオル設置し、衛生管理に努めている。備品については台帳に基づいた管理を行なっている。							
<施設主管課> 評価した理由		*定期点検や必要に応じた補修・修繕を行い、安全な施設を維持している。 *こまめな消毒により安心して施設を利用できるようにしている。								

配点合計			100	合計		64.8	合計		61.6
------	--	--	-----	----	--	------	----	--	------

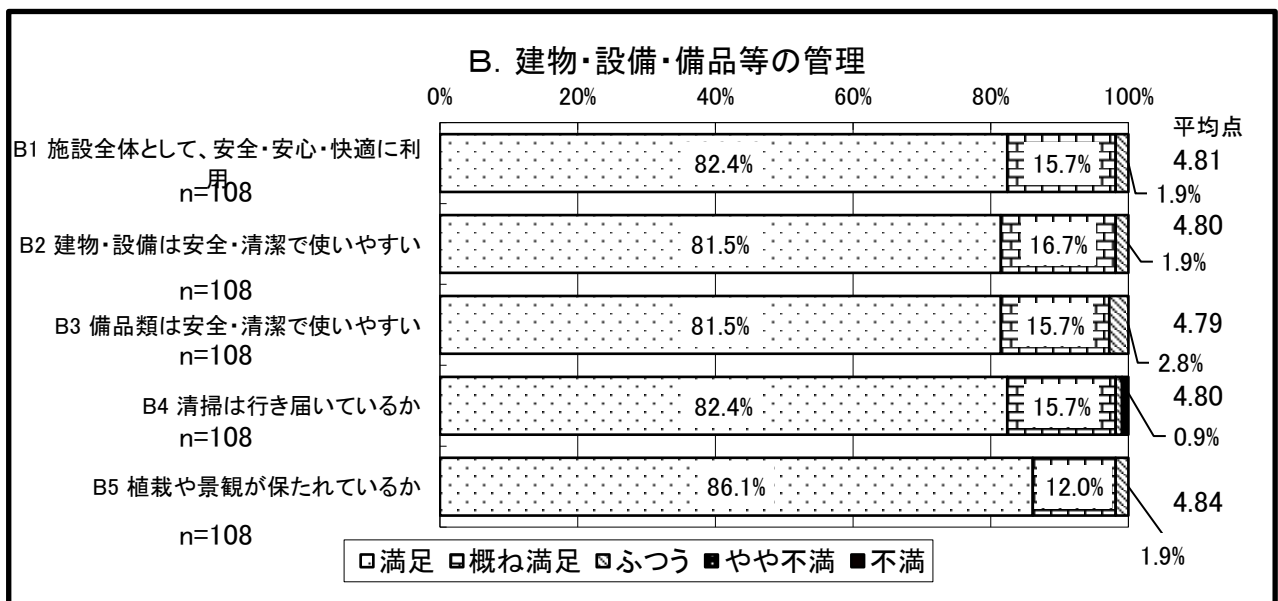
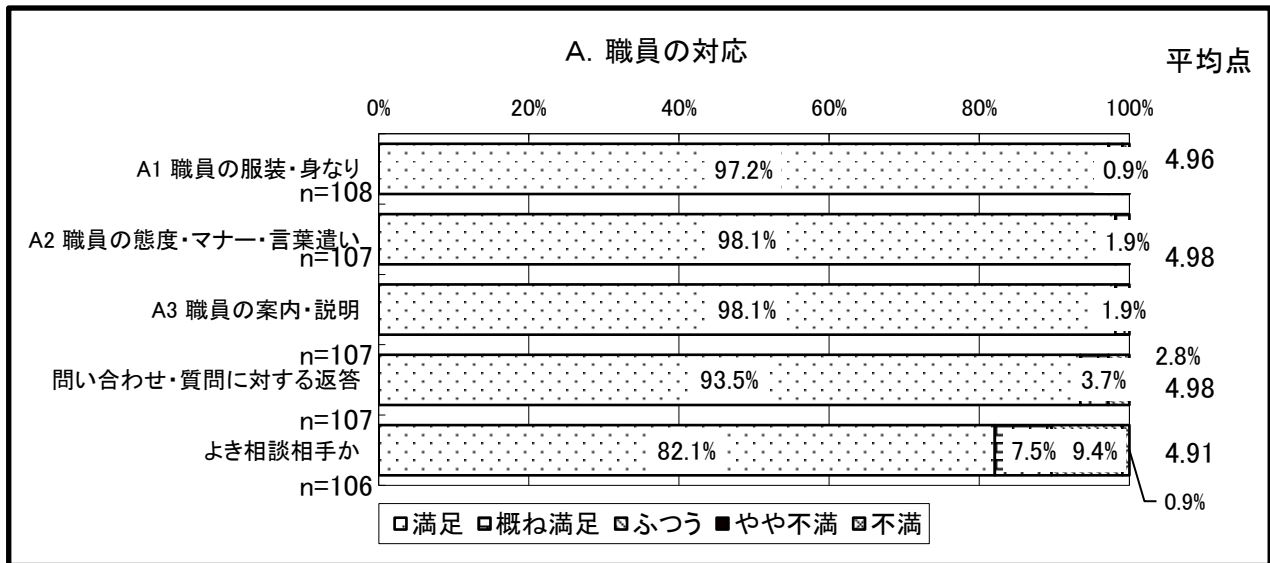


【回答者の属性】に関するコメント

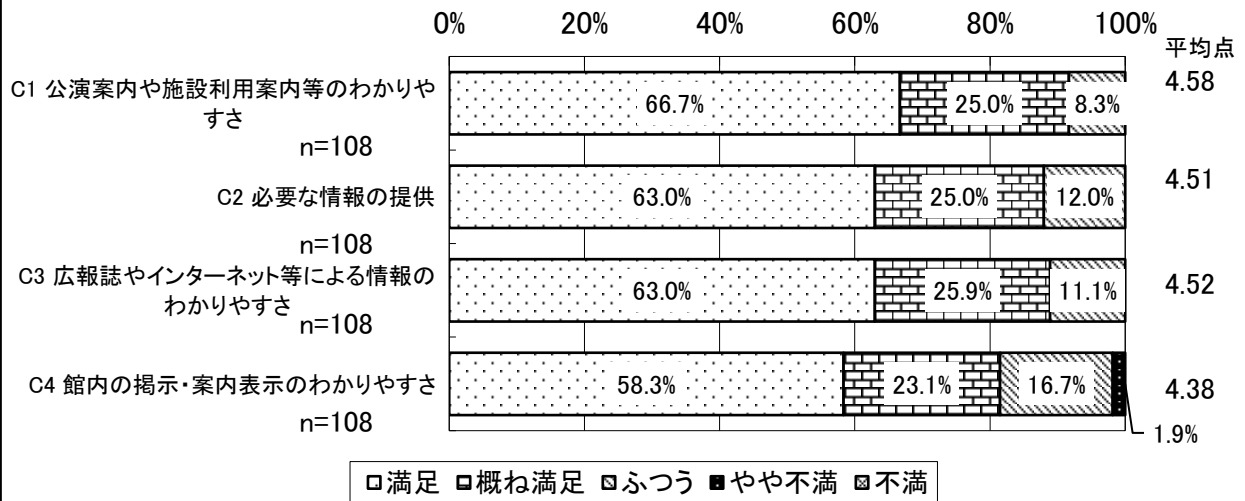
- O123はらっぱの利用者保護者は30代が最も多く、69.4%を占める。次いで多いのが40代で20代の5倍にあたる。
- 子どもの年齢にそこまで偏りは見られないが、1歳児の利用が一番多い。
- 利用頻度として多いのが、月に1~4回程度で54.6%と半分以上を占め、次に週に1回以上の26.9%でリピート利用が多いことが分かる。



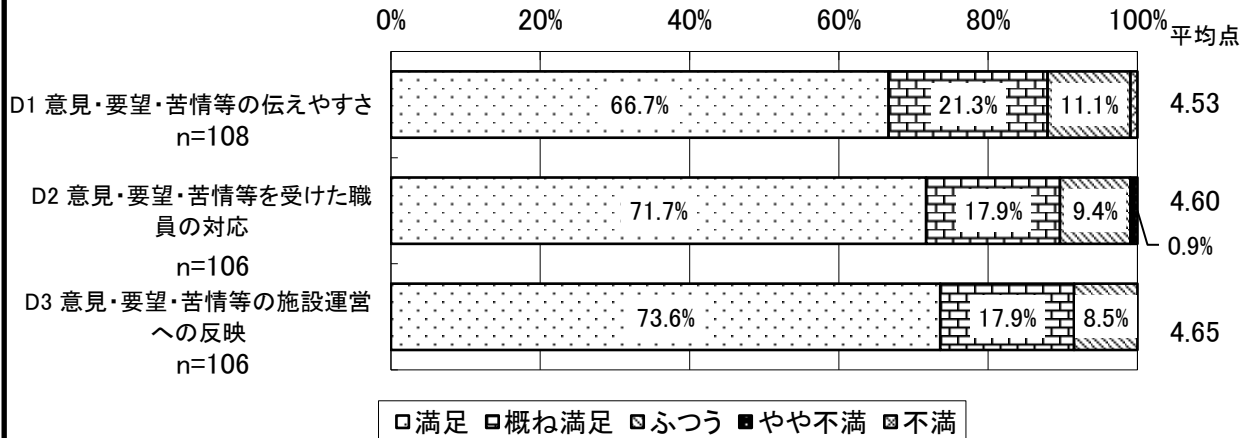
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

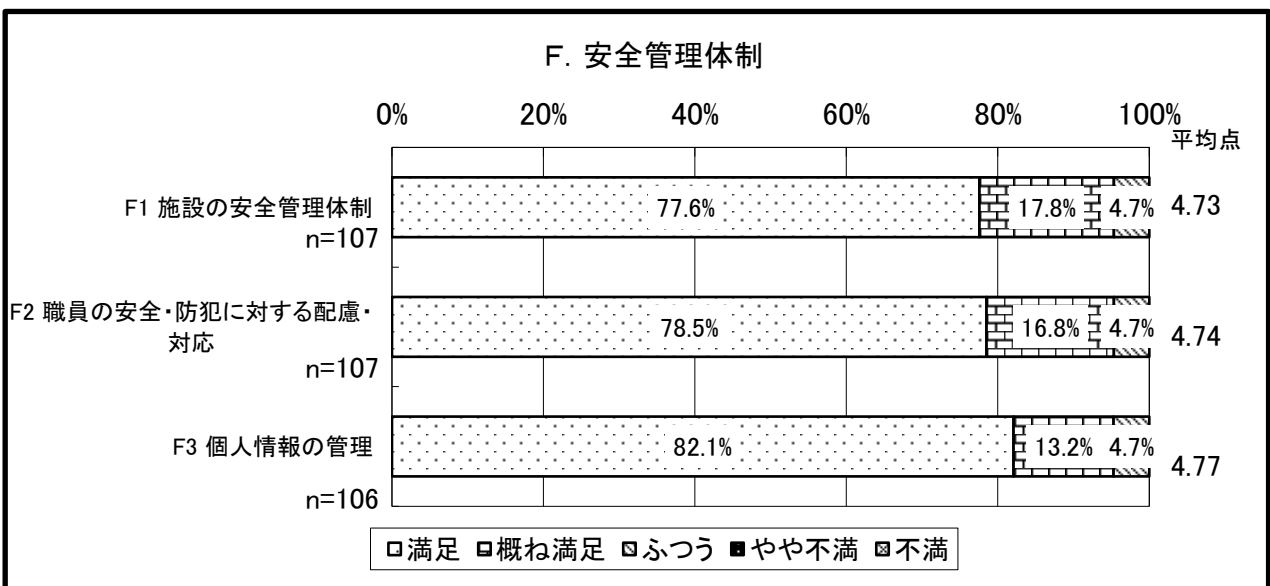
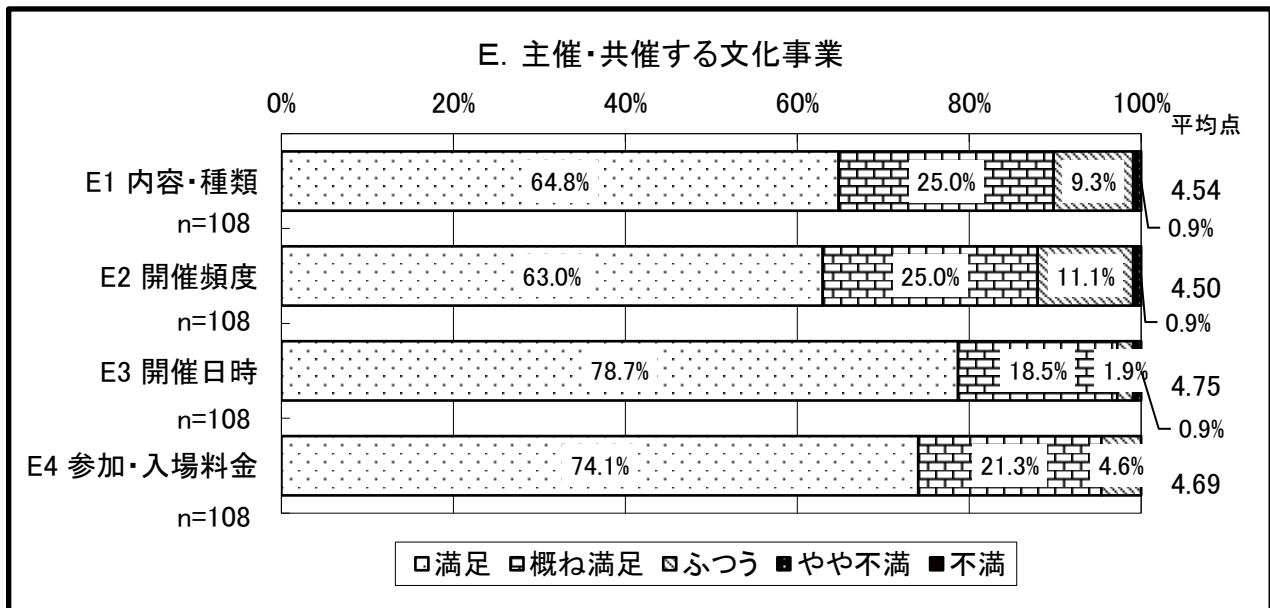


C. 情報の提供

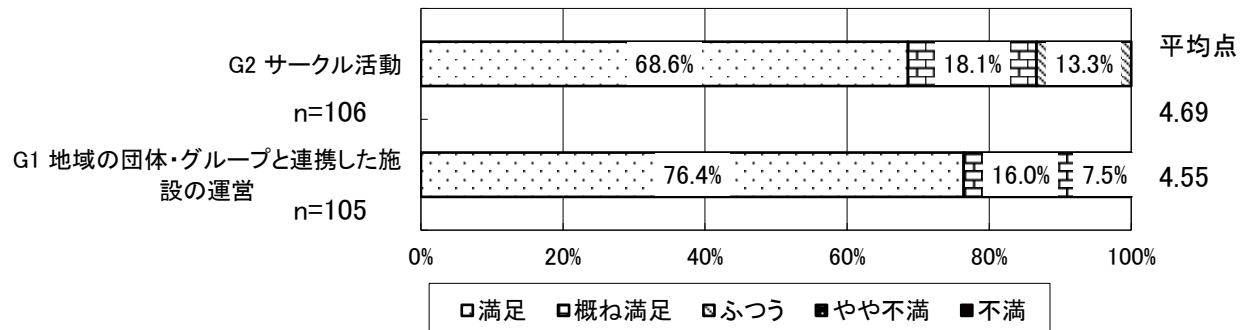


D. 利用者の意見の反映

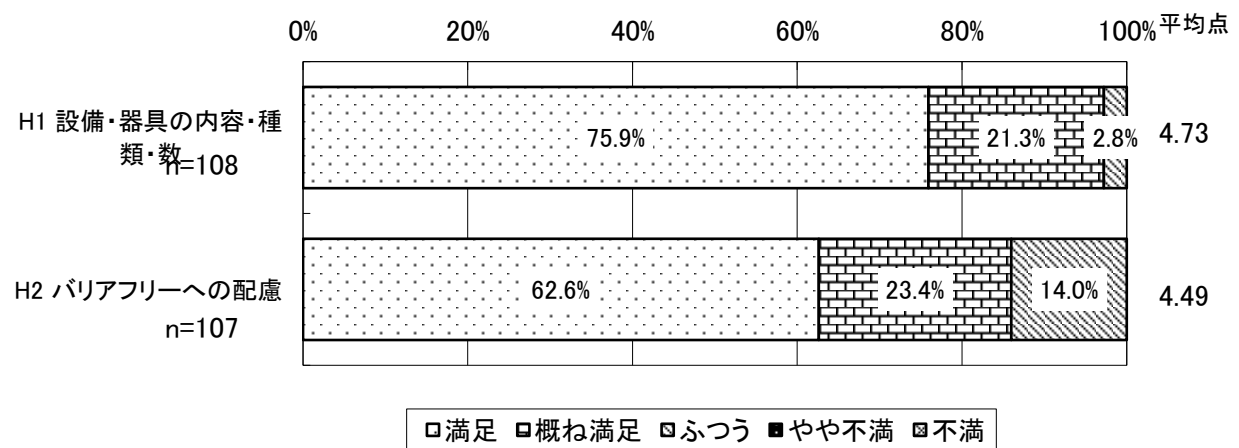




G. 地域との連携



H. その他



施設名： 0123 吉祥寺

自由記載欄・回答理由

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

A. 職員の対応について

- ・ 職員から全く話しかけられない。
- ・ いつもスタッフさんに親切にさせていただいて、感謝しかありません！！全スタッフさん頼もしいです！！0123の施設がお母さん達の大きな助けになってると思います。
- ・ いつも明るく声かけをして下さって、うれしいです。
- ・ いつもフロアにいていただけるので自分も何気ないことを話しやすいですし、子供とも遊んでもらえてうれしいです。
- ・ 子どもたちの顔や名前を覚えていただきいつも嬉しく思っています！
- ・ さりげなく話しかけていただいてホッとしたり、気持ちが前向きになれたりしてありがたかったです。
- ・ 毎回大変お世話になっています。ありがとうございます。
- ・ 他の施設よりもていねいで、来館するハードルがとてもひくく、たくさん子供をつれてきてあげたいと感じています。
- ・ 悩み事など、自分の事の用に話を聞いてくれるのでとてもたすかっている。ありがたいです。
- ・ 1人で遊びに来てお友達がいなくてもスタッフの人が話しかけてくれるのでうれしいです。
- ・ いつも優しく声かけしていただき、通いやすくとても感謝しています。
- ・ こういう場所があり助かります。
- ・ 子どもの名前をすぐに覚えてくださったり、親しみやすく、利用しやすい環境づくりをしてくださったりしていて、とてもありがたいです。
- ・ 未就園児の育児は独りになりがちなので、スタッフのみなさんが気さくに話しかけてくださるのに救われています。何気ないおしゃべりでも大人と話せるのが嬉しいです。
- ・ いつも相談しやすい方々ばかりで助かります。1人1人のお名前を覚えていくくらいなんです。が、名札がない、小さくて見えない方もいらっしゃる…。
- ・ スタッフさんフレンドリーなのでお話しに来てる気分ですリフレッシュできます。
- ・ 子どもが0才の時に育児相談をして、とても親身に話を聞いていただいて、心がラクになり感謝しています。
- ・ いつも施設は清潔で遊びやすく、子供達が楽しめる工夫をして下さって感謝してます！
- ・ 皆さんとても優しく、子どもの遊び場として以上にお世話になっています。いつもありがとうございます！
- ・ いつも助けていただき、大変助かっています。
- ・ いつも明るく迎えていただき大変有り難い心支えになっています。
- ・ いつも親身に相談に乗ってもらったり、大変助かっています。
- ・ 親以外に子どもの顔を見て、笑顔で名前を呼んでくださるスタッフの皆さんの存在に救われています。社会から離れて子どもと向き合う生活に不安と孤独を感じていたときには、0123にきてスタッフの皆さんとお話ししてとても心が軽くなり、またがんばろうと帰路に

つけました。本当にいつも感謝です！

- ・ 親切丁寧に子供にも親にも寄り添っていただいている居心地が良いです。
- ・ 通い始めてすぐに子供の名前をすぐに覚えて毎回呼んでくださることが嬉しかったです。子供も職員さんが声をかけてくださることが嬉しいようでいつもニコニコなので、安心して通えています。
- ・ 保健師さんや助産師さんに相談するほどでもないちょっとした話も聞いてくれて、とても助かってます。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- ・ ティッシュとごみばこはおいておいて欲しい。
- ・ (今日はまだ来たばかりなのでわかりませんが)、トイレのようなにおいが気になったことがあります。そうじはされていて、キレイなのに、なんでかなと思っていました。
- ・ いつもきれいにしていただいている安心して通えています。
- ・ とても過ごしやすい為、特に夏・冬は有り難く利用しています。
- ・ 木のあたたかみを感じられる素敵な建物です。はだしで遊ぶのがとても気持ちいいです。
- ・ Wi-Fi があると素敵です。
- ・ 6について、2階が冬場には寒いと感じました。
- ・ できれば大人は厳しくつ下をはいてほしいです。
- ・ 授乳室が夏はクーラーが効きすぎ（冬は暖かすぎ）ることがある。
- ・ いつも清潔で安心できます。
- ・ 2Fは木の床が少し寒く感じました。
- ・ 利用者の荷物を置くばしょが少ないと思います。冬はコートなどでいっぱいになるので…。
- ・ とてもきれいで安心です。
- ・ トイレが寒い、暗い（工作室横）。
- ・ 日差しまで気にしていただいて、快適です。
- ・ おもちゃの種類が豊富で、木材など自然素材のものも多く嬉しく思っています。家の中ではスペースが足りないで身体を動かせるのも有り難いです。
- ・ 口にいれたものをよけておけたり、安心して子どもを遊ばせられる環境です。荷物一杯で動くので、お水やお湯を用意いただけているのも、とてもありがたいです。
- ・ 広々としていて天井も高くとても過ごしやすいです。
- ・ いつ来ても清潔で室温もちょうど良く親子共々過ごしやすい空間だと感じています。
- ・ とときどき新しいおもちゃが入ってくるのも楽しみにしています。
- ・ 施設は古さを感じますが（古さも安心感があります！）、とても綺麗で清潔感があります。

C. 情報の提供について

- ・ SNS でイベントを発信いただける為、当日でも参加しやすいと感じます。
- ・ SNS での情報提供がありがたいです。講座の空きなどをタイムリーに知ることができます。
- ・ ホームページをもう少し分かりやすいと良いなと思います。
- ・ さんきちのへやの案内が少し分かりづらい。
- ・ 掲示してあると簡単に見れて助かります。
- ・ 月の予定を紙ベースで見ているのですが、PDF のようにデータを保存して確認できたら便利だなと感じます。

D. 利用者の意見の反映について

- ・ 子どもが安全に遊べるように改善があるのが分かります。
- ・ 意見や苦情等ありませんが、ある場合直接はお伝えしにくいです。
- ・ 特に何か要望を出したことはないので、概ねふつうとつけさせていただきました。

E. 自主事業への取り組みについて

- ・ 最高です！！
- ・ 一昨年小学校のお仕事体験もさせてもらって、とてもよかったです。
- ・ 毎回いろんなイベントが企画されている。コミュニケーションとりやすいです。
- ・ 音楽ライブや保育園相談等、多岐にわたるイベントがあり、楽しめます。
- ・ イベントは平日主体なのであまり参加できなくなりましたが、育休中はお世話になりました！
- ・ 午前中のもので多いので、午後のものも増えたら嬉しいです。
- ・ イベントがふえると嬉しいです。例) 歳別の体操や親子遊び、工作など月1ペース希望。

F. 安全管理体制について

- ・ 危険なエリアがなく、安心して遊べます。
- ・ スタッフの方々が目を配っているので安全安心に過ごせます。
- ・ 0123 はらっぱでベビーカーの盗難があったので、ベビーカー置き場に防犯カメラがあったら安心です。
- ・ あまりその観点で施設を見たことがなかったので

G. 地域との連携について

- ・ ボランティアの方や、イベントでの連携が多いと感じます。
- ・ ボランティアの方もやさしく子どもを見守ってくれます。
- ・ おりがみ先生に教えていただいた事があり、楽しかったです。
- ・ 多くの方々のサポートもあって、助かっている。
- ・ ボランティアの方も話しやすく、地域の情報も聞けて良い場所です。
- ・ よくわからないので“ふつう”とつけました。

H. その他

- ・ できたら冬季も 17:00 まで開館してほしいです。
- ・ 17:00 閉館だととても助かる…ので少し長くして欲しいです。
- ・ 楽しいおもちゃや仕掛けがたくさんで子供も嬉しそうです。もっとこの様な場所が増えると有難いです。
- ・ 17 時までやってほしい。
- ・ ここで親同士が仲良くなれました。
- ・ 夏期に開館時間をのばしてくれているのがとても助かります。夏場は夕方でも暑さがきびしいので、室内で遊べる施設のありがたみを実感しています。
- ・ 南町にも欲しいです。
- ・ 夕方 5 時まであいてると助かります。
- ・ もっと親同士の交流ができれば嬉しいなと思います。
- ・ 17:00 まであいているとありがたいです！ 年れい別のイベントがもう少しふえたらうれしい...！
- ・ 御殿山からだ少し距離がありますが、散歩も兼ねたら程良い距離。

- ・ 16 時に閉館が少し早く感じる。(～17:00 頃だと午後に来やすい)
- ・ もう少し走りまわれる広さがあつたら嬉しい。
- ・ 子どもが夢中になって遊べるおもちゃが多く助かります。
- ・ 開館時間を延ばしてほしい。
- ・ 5 時までの開館だとありがたいです。
- ・ 夏以外も 5 時まで開館してほしい。0123 吉祥寺、日曜日でも開館してほしい。
- ・ 冬も 17 時までにしてほしい。
- ・ おもちゃの入れ替えがもう少し頻繁にあると、子どもたちもより楽しめると思いました。
- ・ 十分満足ですが、17 時まで開館している期間がもう少し長いとありがたいです。
- ・ 17 時まで開いてるととても助かります、

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

- ・ 子供のよだれ、鼻水が気になるので、ティッシュ・ごみ箱はおいて欲しい。
- ・ スタッフさんが働きやすい環境を更にととのえて欲しいです。ストレス無く働いて欲しいです！！
- ・ とても楽しく過ごさせてもらいました。夏になると特に、遊べる場所が限られるので、年中、年長になっても遊べる日を増やしてもらえるとありがたいです。
- ・ 子ども 2 人とも大変お世話になっています。他の地いきから引っこしてきたのもあり、とても充実していると感じます。
- ・ 2 階の暖ぼう設備が増えたら嬉しいです。
- ・ ベビーカー置場の防犯カメラ設置（あつたらすみません・・・）についてけんとういただけたら嬉しいです。
- ・ もう少しおままごとの種類（食べ物みたいな）を増やしてほしい。
- ・ 武蔵野市民に限定したまま運営して頂けるとうれしい。混んでいたころのお話を聞いたことがあるため。
- ・ 2 階にも見守りのスタッフがおられると、より安心かと思いました。
- ・ コミセンの親子ひろばが月に 2 回くらいあると、近所のママさんともう少し交流が持てる気がします。
- ・ 新しいおもちゃが増えるとうれしい。
- ・ 近所ではないのでたまにしか来ないが、おもちゃが来るたびに変わっていて子供も喜んでいる。一階の木のおうちと、庭のおうちがいつも行くはらっぱにはないので楽しんでいる。
- ・ 荷物を整理している時に、他の人がトビラをあけてしまい、子供が外に出てしまったことがあり、少しあせったことがありました。もし良ければ、誰かしら子供だけがでないように見てもらえたらと思った。
- ・ くつ置き場や荷物置きばをもう少し充実してほしい。ごはんを食べるスペースの充実もしてほしいです。
- ・ お友達が武蔵野市外で一緒にあそべない為、良ければ武蔵野市外の人もはいれたらなあ…とも思いました（イベントなどは武蔵野市優先などいいのかなと…）
- ・ オムツをごみですてたい。
- ・ 特にありません。
- ・ いつも家族で利用させて頂いてます。ありがとうございます。
- ・ 施設を利用した時に、毎回声をかけていただいたり、話し相手になってくださるとうれいいます。アットホームな雰囲気があると、毎日親が行きたくなるし、小さい相談もしやすく、子育てこどくを感じずに救われる気がします。

- ・ いつも楽しく利用させていただいています。ありがとうございます。
- ・ 働いていると来るのが土日になってしまうので、興味があるイベント・講座に参加できないことが多い。
- ・ 4～6才がたのしめる施設が増えるとうれしいです。
- ・ 家に置いてこれないから仕方ないとはいえ、小学生以上の子は危ないと感じることがある。
- ・ 子供が今3さいで、来年度から通えなくなるのがとても悔しいです。小学生まで交ざって仲良く遊べているので、みんな3歳を越えてもOKにしてほしい。庭・工作室・2階は3歳以上OKなどエリアを区切ってもらってもいいので使いたい。
- ・ 間もなく娘が0123を卒業するのですが児童館はないため、関町（練馬区）に頼ろうと思っています（0123自体に対する意見ではないですが）。
- ・ 開館時間を16:30or17:00くらいにしてほしい。
- ・ とても満足ですが、一時預かりがあると尚嬉しいですね。
- ・ 綺麗で広々してスタッフさんの目も行き届いている、安心して遊べる場所にほんとうに助かっており、感謝しております！
- ・ 特にありません。新生児期の頃などに“吉カフェ”で大変お世話になりました。子育てをする親の支援が行き届いていて助かります。
- ・ さんきちのお店は午前中のほかに、違う時間帯であいている日もあると嬉しいです。午前中なかなか動きがとれないことが多いので。
- ・ 子育て広場として、活用させていただき、大変感謝しています。できれば、小学校に上がるまで利用できたらとても嬉しいです。
- ・ 体重測定など午後のイベントに行きづらいので、イベントごとは午前に変更して頂けると嬉しいです。
- ・ 特に思い当たりません。
- ・ とくにありません。
- ・ 特になし。
- ・ 特にないです。
- ・ なし

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

- ・ 給水機が設置されて、ありがたいです。2階で食事が摂れるのもありがたいです。ボーネルンドや人形劇、クリコダーカルテット、ブークなどのイベントも楽しいです。
- ・ いつもありがとうございます！！
- ・ 第一子から七年利用していますが、子育ての相談もしやすくママ友もたくさんでき、子供も友達がたくさんできました。本当に感謝です。（要望）4～6才（未就学児）の間も通えるといいなと思います。とてもいい施設なので。
- ・ 定期的におもちゃの配置がかわったり、子供があきないよう工夫されてるとか感じます。親も大好きな場所です。いつも大変お世話になってます。ありがとうございます。
- ・ 夏場の猛暑で、地域のじゃぶじゃぶ池等も暑さ指数の関係で実施できないことが増えてきました。水あそびの場所を、暑さ指数に配慮しながら実施して下さって本当に助かっています。
- ・ いつもありがとうございます。武蔵野市民のみしか利用できないのはなぜかきになります。
- ・ 職員、ボランティアの皆さんにはいつもお世話になっており、感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございます！
- ・ 絵本の貸し出しや、リサイクルがあると助かります。

- ・ 引っ越しして1年近く通っていますが、色々と相談に乗って頂けて大変感謝しています。室内遊びも砂場もきれいで安心して遊ばせられて満足しています。
- ・ とても満足なのでとくに不満はありません。
- ・ 消毒の頻度を示していただけると清潔感がわかっていいと思います。
- ・ いつもたのしく遊ばせてもらってます。ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になっています。0123 がない生活はかんがえられません。武蔵野市以外のおともだちも利用ができるとうれしいです。
- ・ 0歳ひろばでママとの交流ができたのが良かったです。子どもが動けるようになってきたので、これからも利用したいです。
- ・ 保育園の情報がもう少しあるとありがたいです。
- ・ 自販機があると助かる。(のみもの、おむつ) おむつのゴミが捨てられると助かる。
- ・ 幼稚園のお友だちが武蔵野市外のため一緒に 0123 に行けなくて残念~ですが、なかなか難しいですね。
- ・ スタッフの皆さんがとても親切で優しくて、子どもも私(母)も楽しく過ごしています。いつもありがとうございます。特に夏の暑い時期は外遊びができないので、本当に助かっています。
- ・ 定期的に新しいおもちゃも用意してくださる点もありがたいです。今後も 0123 を利用させていただきたいと思います。
- ・ 周囲にお店がないので自販機などあれば良いなと思うことがあります。広くてあたたかくて清潔で子どもを安全に遊ばせられるので本当に助かっています。いつもありがとうございます。
- ・ 遊具や設備など、多少古さを感じることはありますが、みんなで大切に使っている、というのが伝わり管理のていねいさを感じます(古くても特に気にならないです)。※2024年11月頃にあった泣きずもうのイベントを復活してほしいです(すごい思い出になりました)。
- ・ 閉館時間が17時になると使い勝手が更によくなると思っています。
- ・ 年齢別(母親)に参加できる吉カフェみたいなのがあるといいです。
- ・ いつも楽しく利用させて頂いています。ありがとうございます。武蔵野市民以外も利用できるよになると嬉しいです(友人も呼びたいです!)
- ・ 施設の方はいつも親切で、話もきいてくれる姿勢はすばらしいので本当に感謝しています。兄も含め10年以上お世話になり、いつでも子どもを遊ばせられるところがあると思い、安心できました。ありがとうございました。
- ・ いつも楽しく遊ばせてもらっています。4才であと2ヵ月となりさみしいです。最後まで遊びにきます!
- ・ 特に、子どもの母親が、子育ての相談をしていて、感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・ 小学生の遊び場が武蔵野市にあまりないので困っている。吉祥寺の徒歩圏内で小学生が参加できるイベントがもっと多く欲しいです(土・日・祝で)。
- ・ いつも何かこまったことや悩んだ時には、スタッフの方があたたかく声をかけてくださり相談にのって下さります。4月から働きだし、3ヶ月に1回くらいの利用になってしまいましたが子どもも、私も 0123 が大好きで安心出来る場所です!いつもありがとうございます!
- ・ いつも利用させていただきありがとうございます。子どもたち、親(特に母)も大変助かっています。行政サービスや子育て支援の中で、この施設利用ができていることが、一番の助成だと感じています。

- いつも子育ての力になっていただき、本当に助けていただけています。このような場がもっと増えると嬉しいです。
- いつも職員の方々には、子どもたちの面倒をみてくださるのはもちろんのこと、親にも気さくに声をかけていただき、とてもありがたく思っています。施設自体が混んでいてお話しできない日でも、入館、退館の際は必ず明るく声をかけてくださるので、それだけで親としても元気をもらえます。まだしばらくお世話になります。
- 初めての育児で不安な毎日の中、子供の発達の悩み、保活の疑問点から日頃の小さな雑談まで、職員さんとお話できることが親の息抜きになっています。子供も広い遊び場で思い切り動いて楽しそうにしています。施設のおかげで、1人じゃない、一緒に子供を見守ってくださる人がいると心強いです。これからも通いたいと思います。
- 特になし。
- 特になし
- なし

⑫ 0 1 2 3 は ら っ ぱ

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.12 武蔵野市立0123はらっぱ		
公の施設所在地	武蔵野市八幡町1－3－24		
施設主管課	子ども家庭部 子ども子育て支援課		
指定管理者	公益財団法人武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 清水 雅之		
指定管理者所在地	武蔵野市西久保1－6－27 多摩信用金庫武蔵野支店4階		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	① 0123施設の施設及び整備の維持管理に関する業務 ② 児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点に関する業務 ③ 子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④ 前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
施設の特性	① 武蔵野市在住の0～3歳児とその家族を利用対象とする。 ② ひろば事業、つどい事業、相談事業、情報提供事業、地域連携事業を軸とした事業運営を行う。 ③ 子ども家庭支援センター、健康課と共に地域子育て相談機関としての役割を担う。		
指定管理料	<予算>	60,929,000円	<決算> 56,896,145円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	＊スタッフそれぞれの個性を生かしたアプローチで利用者に丁寧に関わり、一人一人の不安や喜びを受け止めながら関係を深めることで、利用者が安心して過ごせる環境の質が向上した。また、子育てについての相談相手としてのスタッフの役割を果たした。 ＊定期的なケース会議を実施し、利用者についての情報をスタッフ間で共有したことで、それぞれの角度から利用者にアプローチすることができ、必要に応じて適切に他機関につなぐことができた。 ＊「むさしののびのびプロジェクト」の茶話会(ちゃわかい)の会場を0123はらっぱに固定し、各月で実施したことで、参加者の定着につながった。 ＊イベント時における未就学児の受入、4・5歳児親子の相談日の設定、小学生のお仕事体験等、対象外になった親子が来館できる機会を提供したことで、こうのとりの学級の実施による妊娠期から学童期までの継続した子育て支援につながった。
新たな取組み	＊スタッフがファシリテーターとして、参加者同士話をする事で自ら気づきを促す取り組みを行い、講座終了後のひろばでの利用者同士のつながりを援助した。(はらっぱDE井戸端ばなし) ＊4・5歳の親が気軽に来館できるように、定期的にひろばに訪れる機会を提供した。(編み物クラブ「もくもくの日」) ＊つどい事業での足型スタンプのプレゼントを行い、講座参加に連続性を持たせることを意識し、ひろばでの利用者同士の交流につながる工夫を行った。(0歳ひろば)

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	＊令和6年度から試行を始めたInstagram等を活用し、インターネットでの情報提供における満足度の向上に努めていただきたい。 ＊ひろばの利用につながらない方へのアプローチについて、令和6年度に始めたペアレントトレーニングのブラッシュアップ等を通じて強化していただきたい。
<指定管理者> 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	＊Instagramの本格実施に伴い、タイムリーな情報を提供するよう努めた。 ＊ペアレントトレーニングの実施により、親の抱える子育てについての困り感を参加者同士が共有し、講座終了後も共に子育てをする仲間としての関係づくりの一役を担った。
<施設主管課> 前年度改善・要望事項への対応	＊Instagramでの情報提供は利用者からの反応もよい。HPについてもさらに工夫できるとよい。 ＊ペアレントトレーニングを実施したことで、保護者が子育てに関する日頃の悩みを解決するきっかけとなった。同時に次年度以降の開催方法についても検討している。

●評価できる点

＊市内子育て支援拠点との連携を強化するため、三駅圏での「エリア連絡会」発足に尽力した。 ＊ひろば内での積極的な声掛けや丁寧な傾聴により、話をしやすい環境がつくられている。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	96.2
利用者満足度	* スタッフの対応については話しやすさ、親しみやすさ、相談のしやすさ等で高い満足度の評価を得ている。 * 建物の清潔、遊具の豊富さ、設営の工夫、催しも内容に於いて、高い満足度の評価を得ている。 * SNSによる情報提供についての評価を得ている。 * 猛暑における夏期期間の開館時間延長は評価を得ている。

●改善について(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)

<指定管理者> 改善すべき点	* SNSによる情報提供を定着させ、多くの利用者にタイムリーな情報をわかりやすく提供できる工夫を行う。 * 継続して行っているペアレントトレーニングについて、必要な親子への適切な支援につながるように、広報の仕方、実施回数等、主管課と共に実施方法を検討していく。 * 建物内外における防犯対策を徹底し、利用者それぞれが防犯について意識していくことができるよう配慮する。
<施設主管課> 改善事項	* 盗難事件が相次いで発生したため、施設としての防犯対策を徹底するとともに利用者にも防犯意識を啓発する必要がある。

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計
A市【配点満4.2】	✓ 1.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.良	6.4	29.6	3.適当	4.8	25.2
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 ケース会議を定期的に行い、利用者についての情報をスタッフ間で共有することで、それぞれのスタッフが利用者に対して丁寧な関わりを持ち、信頼を得ることで、施設のリピート利用や相談件数の向上にもつながった。 また、夏期における開館時間延長の試行期間を経て正式導入の実施の決定や、SNSを使った情報提供を積極的に行う等、現利用者のニーズに沿った事業展開を行った。							
	✓ 2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	4.良	9.6		3.適当	7.2	
		★ 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ているか。							
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 初来館者の継続利用につながることを目的とした丁寧な利用案内や受付業務を徹底したことが、スタッフの評価につながっている。リピート利用している利用者とのつながりが深まることで、子育てについての相談につながることも多かった。要望の反映については、特に要望がないので「普通」との回答が多いことから、施設に対しての満足度が高いと考える。							
	✓ 3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		★ 2.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。							
		★ 3.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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 Xの継続した配信に加え、Instagramの本格始動に伴い、タイムリーな情報を届けことができ、利用者の満足度が向上した。館内掲示物についても各部屋ごとに必要な情報が収集できるように配置を工夫した。							

(様式1)

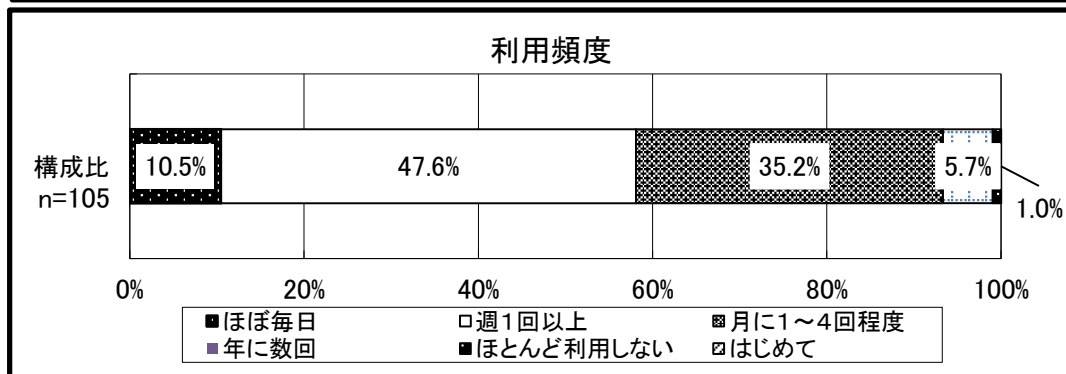
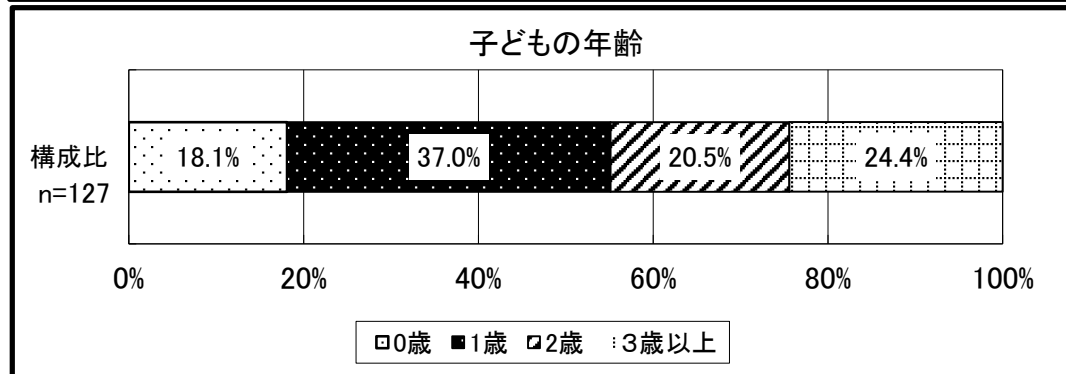
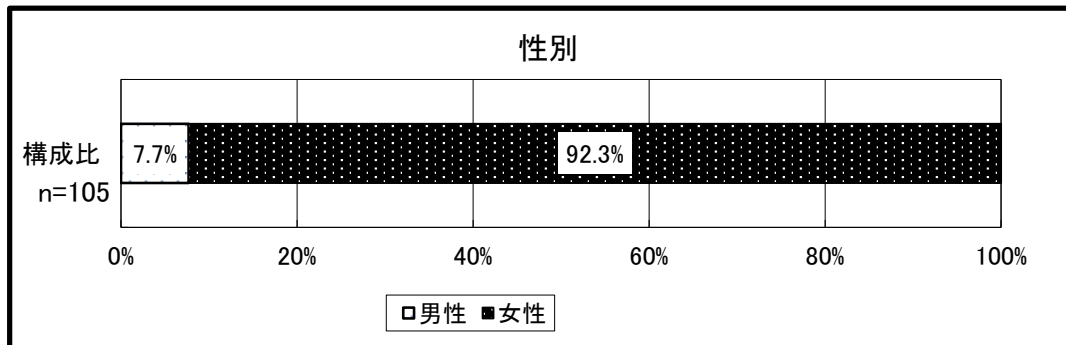
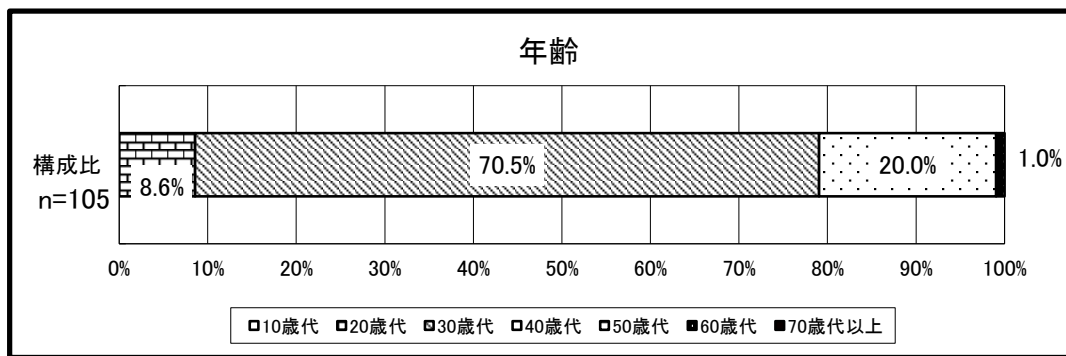
点 の 向 上	✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
			★ 2.地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。							
			3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
			<指定管理者> 評価した理由							
			地域子育て相談機関として、市の関係機関と定期的な連絡会議や、必要に応じて迅速に連絡を取り合う等、連携の強化を図った。市内のボランティアセンターとの共同事業を行う等、地域ボランティアの積極的な受け入れを行った。							
✓	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4		
		★ 2.提案事業は、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)。								
		<指定管理者> 評価した理由								
			ペアレントトレーニングの実施について、受講希望者が定員を上回り、参加者の満足度も高い。講座中の子どもの託児についても1対1の個人託児を行い、講座に安心して参加できる体制を取っている。講座のない日程で開催しているリユースコーナー(はらっぱマーケット)は、実施を楽しみにしている利用者も多く、開始直後の利用に加え保護者だけで来館するなど、施設の様々な利用につながっている。							
✓	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	2	4.良	1.6		3.適当	1.2		
		★ 2.自主事業を行っている場合、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)。								
		<指定管理者> 評価した理由								
			実施講座で定員を下回るものはなく、定期的に行っている親子向けの講座はキャンセル待ちの人数により、実施回数を増やして行っている。利用者からの希望を受け、日曜日開催の講座およびイベントを行った。子どもが対象外になっても0123とつながりを持ちたいとの声を受け、親だけで参加できる編み物の会を実施する等、4・5歳児の保護者に対しての支援に繋がった。							
<施設主管課> 評価した理由		0123施設の設置目的に沿って年間事業計画を立て、計画的な事業の遂行に努めた。アンケートからも高い満足度がうかがえる。市との連携としてはこのとり学級2日目をひろばでの実施や3・4か月健診でのひろば紹介など、健康課との連携事業を引き続き実施している。イベントや講座も希望者が多くニーズをキャッチできている。								
B 安全への取組み	✓	1. 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。	12	2.一部課題	4.8	4.8	2.一部課題	4.8	4.8
			2.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。							
			★ 3.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。							
			4.市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。							
			★ 5.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。							
			★ 6.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。							
			7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者> 評価した理由							
				年度開始時に全スタッフによる自衛消防訓練(地震、火災、不審者)を行うとともに、毎月1回の開館時間内で来館者とともに行う避難訓練を実施し、利用者からも評価を受けている。敷地内のベビーカー置き場にて、ベビーカーの盗難があり、警察による防犯カメラの検証により、外部侵入者による盗難と判明した。緊急対策として、ベビーカー置き場に盗難対策チェーンの取り付け用ポールを設置し、各自の防犯用チェーンの使用を促す掲示を行った。						
<施設主管課> 評価した理由		*避難訓練は来館者とともに行うことで実効性のある訓練になっている。 *盗難事件が発生しているため、施設としての防犯対策を徹底するとともに利用者にも防犯意識を啓発する必要がある。								
✓	1. 実施体制	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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8		
		2.事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。								
		3.業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。								
		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。								
		5.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)。								
		6.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。								
		<指定管理者> 評価した理由								
										年間事業計画書に基づいた事業を展開し、毎月の事業内容検討会議にて振り返りを基に、次月の事業内容を検討した。新規事業取り組みの際は、協会事務局、主管課の方針を参考に事業を展開した。

【配点40点】
C 適正な運営

✓	2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	3.適当	2.4	24.8	3.適当	2.4	
		2.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。							
		3.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。							
		<指定管理者> 評価した理由							0123施設の運営マニュアルを基に、どのスタッフも同等のサービスが提供できるよう研修を行っている。スタッフ間のケース会議による情報共有を行い、それぞれの利用者に適した対応を取ることを基本とした。
✓	3. 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.良	3.2		3.適当	2.4	
		2.その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。							
		3.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、その効果があったと認められるか。							
		<指定管理者> 評価した理由							食事室内の調理機器の設置、食事室近くのオムツ交換台の設置、授乳コーナーの増設等、利用者の動線を考慮したひろば運営を検討、実施した。0123施設両館の公平性を保つため、催し実施については園長会等で定期的な情報交換を行うとともに、合同会議、合同研修を通して、子ども協会内の子育て支援スタッフ間で、事業の方向性について共有した。
✓	4. 適正な個人情報保護	1.個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。							
		3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。							
		<指定管理者> 評価した理由							子ども協会の管理運営マニュアルに基づいた管理を行い、事故は発生していない。個人情報・情報セキュリティ研修をスタッフ全員が毎年受講している。
✓	5. 利用増加への取組み	1.利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)か。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		2.計画どおりの収入が得られているか。							
		3.利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。							
		<指定管理者> 評価した理由							利用者数はここ数年、ほぼ横ばいである。リピート利用を促進するため、初めて来館する利用者への案内を丁寧に行うことを心掛けた。こうのとりの学級でも0歳児が参加しやすい催しの情報を積極的に提供し、出産後の継続利用を促した。各スタッフがそれぞれの個性を活かしたアプローチで利用者に関わり、話しやすい関係を作ることで、親子のリピート利用につながっている。
✓	6. 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.適当	2.4		3.適当	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。							
		<指定管理者> 評価した理由							年間事業計画に基づいた予算作成と執行、年間をとおして不備なく事業を進めた。現金管理についても適正に行われている。
✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。							
		<指定管理者> 評価した理由							経費について、高額支出となる案件には相見積もりを行った。少額支出となる物品等については、質の維持を考慮しつつ、経費削減につながる業者を選定し、購入執行を行った。子ども協会内部で講師を依頼することで、諸謝金の支出を軽減する等、必要経費の削減に努めた。
✓	8. 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ているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	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ているか。							
		<指定管理者> 評価した理由							市内全域へ配信することを基本とし、市報「むさしの」の他、「むさしのすくすくナビ」、ラジオ、ホームページ、SNS(Instagram、X)等による情報提供を行った。申し込みは電話受付の他、応募多数と予想される催しについてはインターネットによる申し込みを行った。
<施設主管課> 評価した理由		*事業運営については計画に沿った適正な運営を行っている。 *経費削減を意識しつつ適正な予算執行を行っている。							

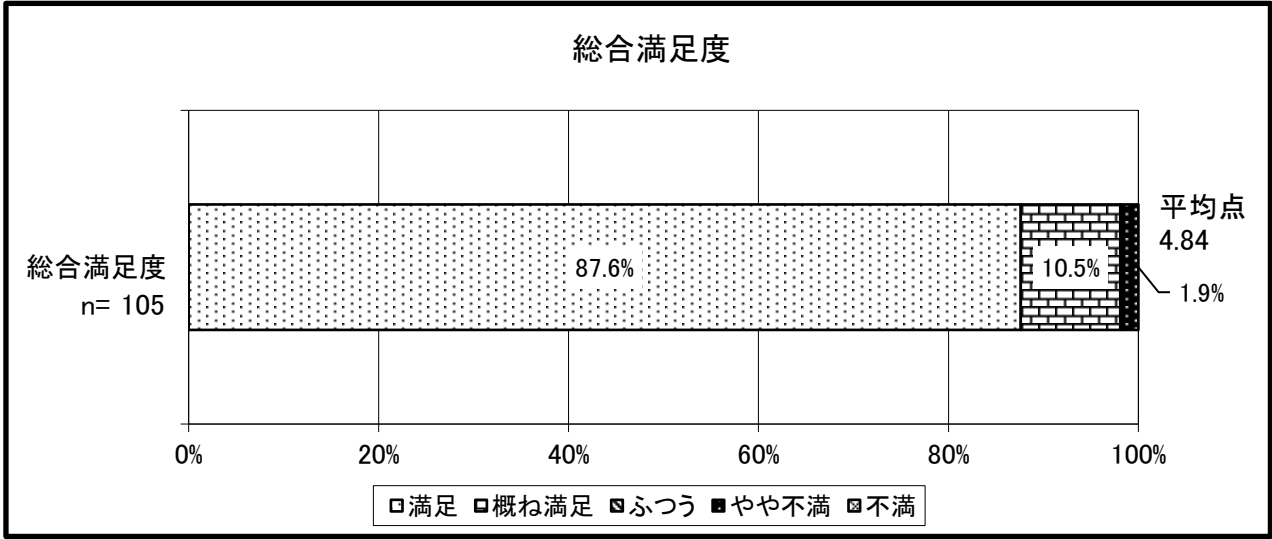
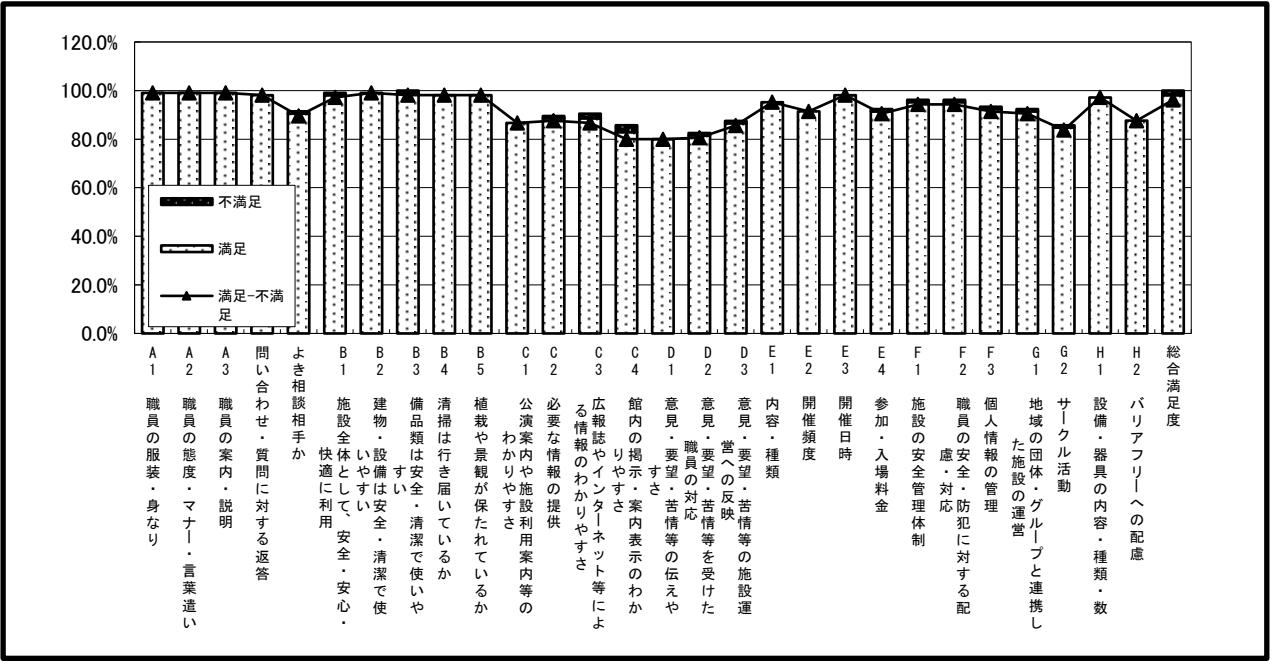
D施設・設備等の適正な管理	✓	1. 適正な建物・設備・備品管理	★ 1.建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。							
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。							
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。							
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。							
			★ 6.利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。							
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者> 評価した理由							
	<施設主管課> 評価した理由	*定期点検や必要に応じた補修・修繕を行い、安全な施設を維持している。								
配点合計				100	合計		62.8	合計		57.6

施設名 武蔵野市立0123はらっぱ

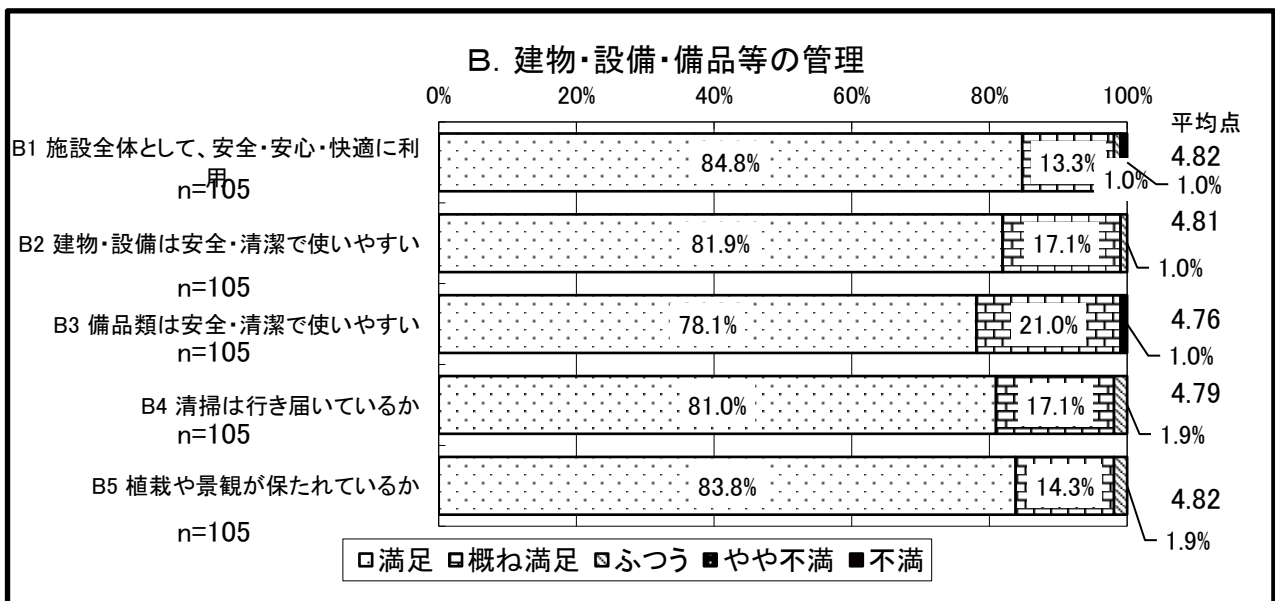
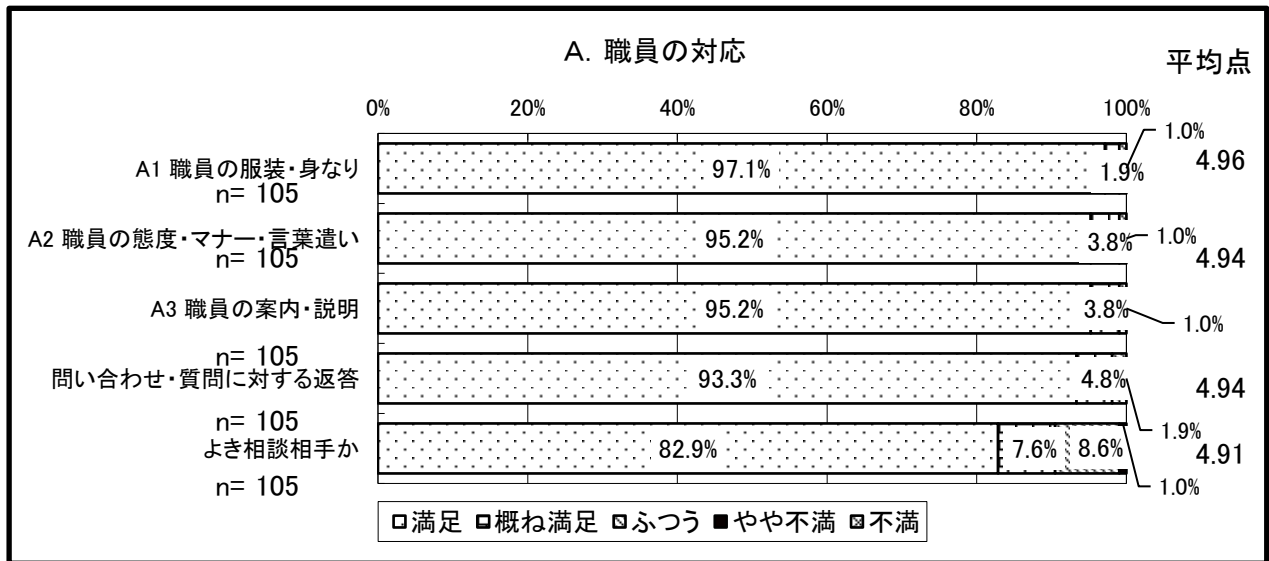


【回答者の属性】に関するコメント

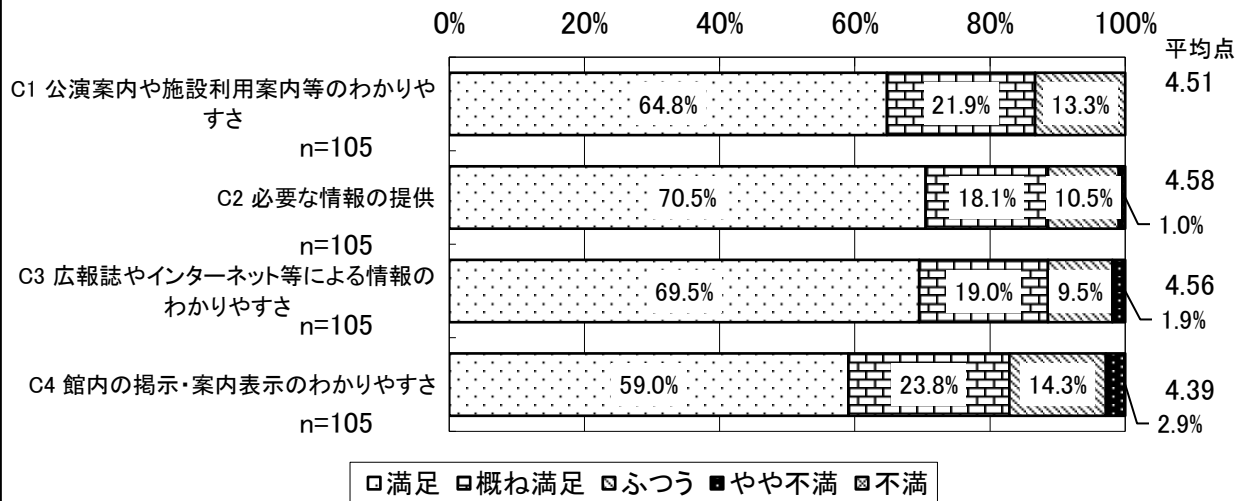
- 0123はらっぱの利用者保護者は30代が最も多く、70.5%を占める。次いで多いのが40代で20代の2倍以上にあたる。
- 子どもの年齢にそこまで偏りは見られないが、1歳児の利用が一番多い。
- 利用頻度として多いのが、週に1回以上の47.6%、次が月に1～4回程度で35.2%でリピート利用が多いことが分かる。



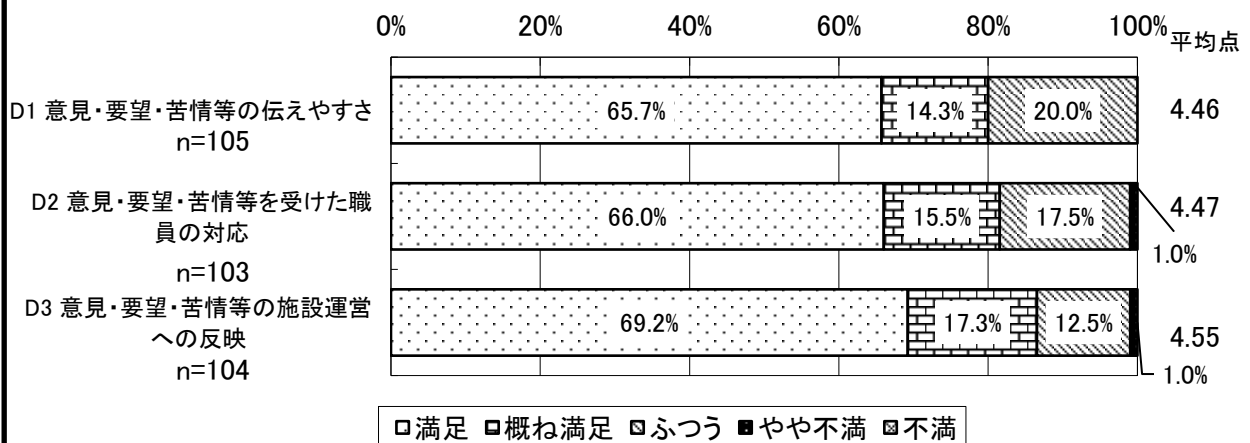
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

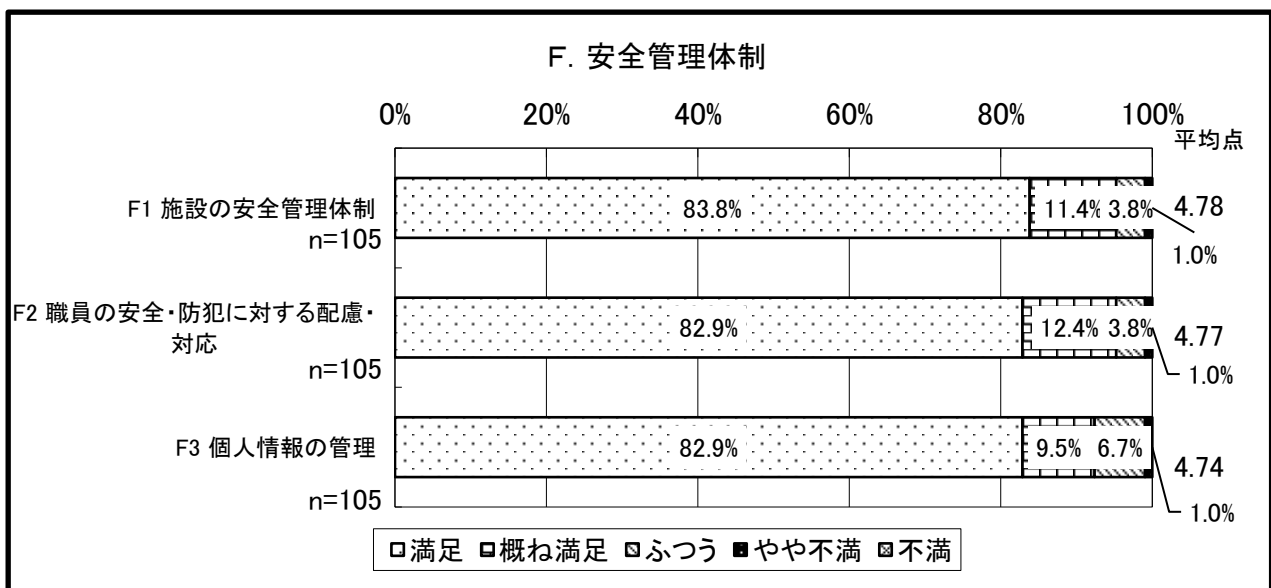
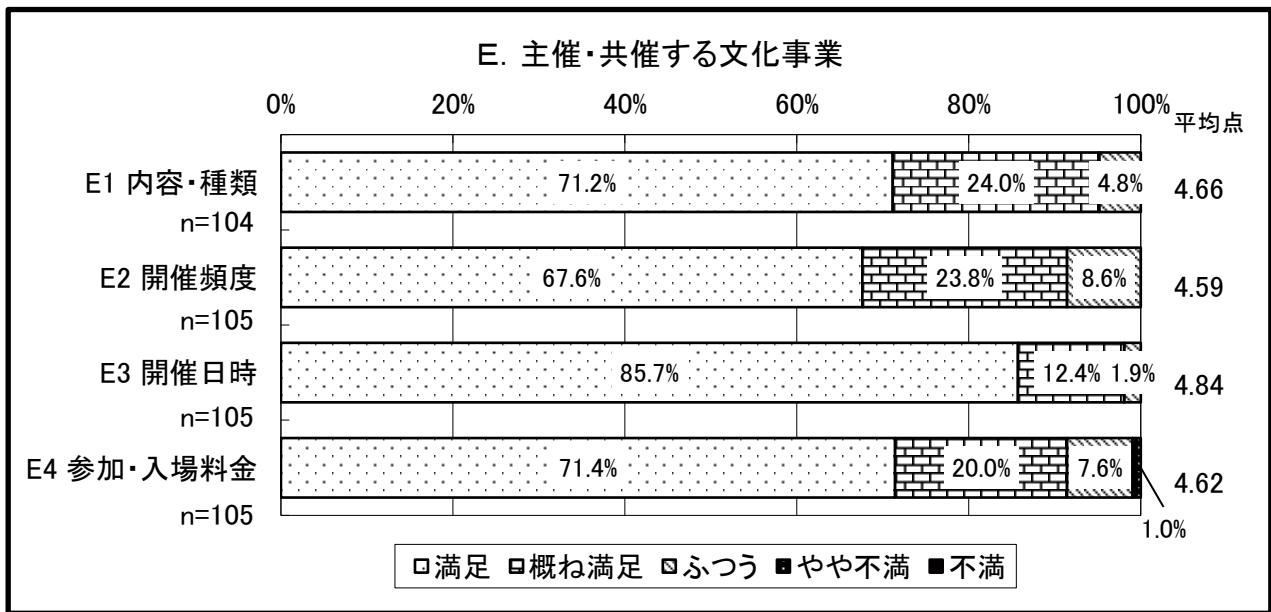


C. 情報の提供

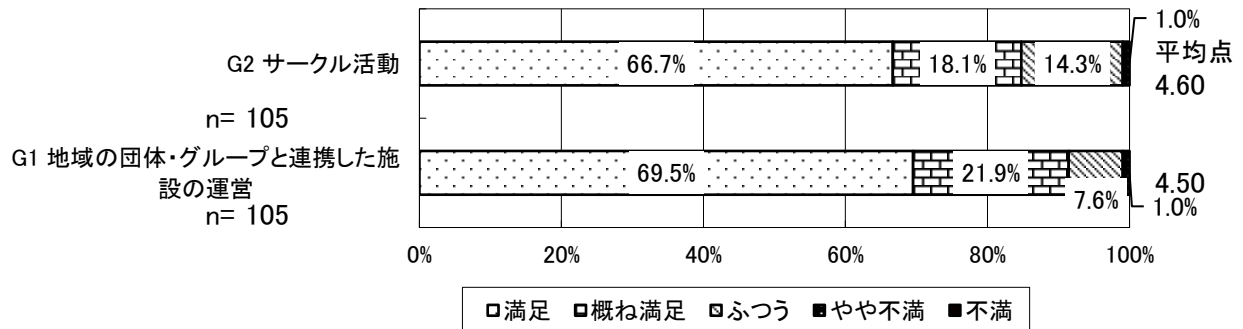


D. 利用者の意見の反映

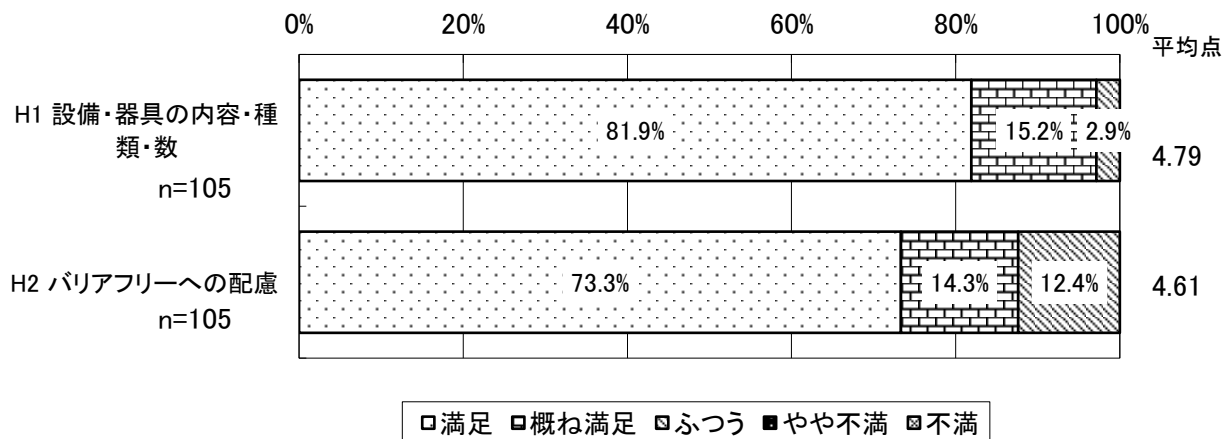




G. 地域との連携



H. その他



施設名： 〇 1 2 3 はらっぱ

自由記載欄・回答理由

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

A. 職員の対応について

- ・ 日々良くしていただいています！
- ・ いつも親切にいただきとても感謝しております。
- ・ いついっても、職員の方の感じがよく、安心して利用できます。
- ・ 職員の方々はどなたも話しやすく、子育ての相談に乗ってもらっています。育休中は右も左も分からず相談できる場所もなかなかなくて1人で抱え込みがちなので、大変ありがたいです。
- ・ はらっぱのおかげで孤独にならず楽しく子育てが出来てます。先生も優しくたくさん相談にも乗っていただき、初回、勇気をだしてきて本当に良かったと心底思っています。はらっぱで出来たママ友ともはらっぱがあるから武蔵野市から引っ越せないとよく話しています。
- ・ 子どもの成長について心配事があり、お話しをした際、親身に聞いていただきました。
- ・ つらい時、困った時、相談に乗ってくださりとても助かっています。
- ・ みなさん10年近く通わせて頂いています。職員の方にいつも温かく接していただき、本当に心の支えになっています。とても優しくあたたかいです！
- ・ いつも親切にいただきありがとうございます。イヤイヤ期で帰る時大変な時でも協力していただき助かっています。
- ・ いつも気持ちよく利用させてもらっています。
- ・ いつも優しく見守ってくださり子供も職員の方が大好きです。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- ・ 冬は寒いところがあります。
- ・ 明るく開放感のある広い屋内の児童施設はなかなかないので大変貴重です。特に近年夏場は危険な暑さが続くので、広い屋内であちこち移動しながら遊ぶだけでも運動不足にはなりづらいと思うので安心です。
- ・ 時々、子どもがなめたおもちゃをふかない方がいて気になる時がある。
- ・ いつも清潔できもちよく過ごせています。
- ・ 夏と冬、とても助かります。
- ・ あつい
- ・ 冬の時期は、結構暑く感じる。
- ・ ところどころ寒いところもありますが、快適にすごせています。
- ・ 冬でもあたたかくて嬉しいです。
- ・ 室温は場所によって寒い場所があり、少し気になります。
- ・ ちょっと足元が寒いところ(建物の庭への入り口に近いところ)がある。
- ・ 窓が大きく日がよく当たるためたまに暑く感じる。子供も鼻に汗をかいたりしている。ただこちらで薄着にさせる等対応できるため特に不満には感じておりません。

- ・ 部屋も広く物も分かりやすく設置されていて利用しやすい
- ・ 窓枠や床の隅など、埃が溜まっているのがきになることがあります。
- ・ 冬場でも床暖房があり快適ですが、窓際はさすがに冷気を感じます。

C. 情報の提供について

- ・ Instagram をしていただけると嬉しいです。
- ・ 最近は行事やイベントのポストが増え、わかりやすくなったと思います。
- ・ しっかり掲示板を見ていればイベント募集等の情報は得やすいが、もう少し SNS で募集等発信してもらえたら分かりやすいなと思います。
- ・ 職員の皆さんが、利用者に「こんなイベントありますよ」「まだ枠ありますよ」とお声かけしてくれるので、情報が得やすくて助かります。
- ・ 予約制のイベントの管理をネット、SNS 経由での管理にすると職員の方の負担が減るのではないのでしょうか。
- ・ SNS だけでなくホームページにも最新の情報が記載されているので助かってます。
- ・ 館内の掲示が充実しており職員の方の工夫が感じられる。沢山読みたいが子供と遊ぶのに忙しく中々拝見できないのがいつも残念。

D. 利用者の意見の反映について

- ・ わからない。
- ・ 職員さんがよくママ、パパに話しかけてくれるので、要望・疑問も伝えやすいです。
- ・ 特に苦情等お伝えしたことがないです。
- ・ 特に苦情もないので分かりません。
- ・ 不満がないのでふつうにしています。
- ・ 1, 2→苦情等の経験がないため、わからないので3にしました。
- ・ 実際上記に該当すらタイミングがないのでよくわからないため、概ね満足としました。
- ・ 年中年長が長期休み使えなくなったのが、とても残念。

E. 自主事業への取り組みについて

- ・ 0123 はらっぱのイベントは、演奏会や5月のフェスティバル、動物とのふれあい等とても貴重で親子揃って刺激をもらえるのでとてもありがたいです。欲を言えば、親子ヨガ等も積極的に取り入れてもらえるととても嬉しいです。
- ・ 1才ひろば～申込制なのが参加しにくいです。
- ・ 午前に多くあると嬉しいです。
- ・ 音楽のイベントが多く嬉しいです。低月齢でも楽しめるので。
- ・ イベント予約をネット予約にして欲しいです (TEL はしづらいと感じます)。
- ・ 0さいひろばが午前、午後どちらもひろねをしていて、なかなか参加できず、残念です。それぞれ1時間早くなっていたらもっと参加できるなと思いました。
- ・ 種類が多くてよいと思います。
- ・ 無料でペアトレの講座が受講できたことはとても感謝しています。また何かの講座があればぜひ参加したいです。
- ・ 毎月イベントがあり、楽しく参加させていただいています。イベントの方が、ふらっときた時より話しやすいです。
- ・ 講座に参加したことがないので解答が不十分ですみません。
- ・ イベント参加したことがあまりないため

- ・身長体重の計測がどうしてもお昼寝の時間とかぶってしまう。以前のように午前中開催または、たまに午前中に開催する日を設けていただけるとありがたい。
- ・イベント楽しく参加させてもらっています
- ・先日音楽のイベントに参加してとても楽しかったのてまた利用したいです

F. 安全管理体制について

- ・頻繁に防災訓練を行なったださっているの、どこから外へ出るかもちゃんと頭に入っています。緊急時にも安心だなと思います。
- ・先日、避難訓練に参加させてもらい、しっかりされていると感じました。
- ・駐輪場での盗難の話聞いたことがあり、不安があります。

G. 地域との連携について

- ・定期的に折り紙や駒の名人を呼んだり託児のボランティアさんだったり、地域との繋がりを感じます。こちらでも毎回夢中になって折り紙を折っています。
- ・よく分かりません。
- ・地元ではないので地域のつながりがありません。
- ・知り合いのママがはらっぱを通して歌の活動を再開でき、その周知もはらっぱで出来ていたの。
- ・他の設問にも言えるが、上記に該当する項目がないので、アンケートとして誘導されている気がするの、わからないという項目を増やした方がいいと思う。

H. その他

- ・ー17:00 にして頂けるとなおありがたいです！
- ・17時までだとありがたいです。
- ・9時の開館はありがたいです。9時からの利用はないですが…。
- ・指や体を使う手作りおもちゃが多く、普段家の中ではおもちゃの数が限られる中でこうした沢山の温かいおもちゃがある施設はとても貴重だと思います。
- ・夏だけではなく17時まで利用できるとうれしいです。
- ・とてもたのしそうにあそび回っています。
- ・もう少し遅くまで開けて頂けると嬉しいです。
- ・土日だけでも、9:00 OPENだと嬉しいです。
- ・（曜日限定で）17:00まで冬もやっているとうれしいです。（スタッフさんの負担にならない程度に）
- ・17:00までの期間がもっと多いとうれしいです。
- ・もう1時間長かったらな……と思う時もあります。13-14時にお昼寝をしちゃうとタイミングをのがしてしまう。
- ・夏のように通年で17時までやってもらえとお昼寝後に来やすくて嬉しいなあと思います
- ・9時開館がとてもありがたいです。掲示物を見る限り17時にまで伸ばして欲しいという意見もあるが、17時まで空いていると子供を帰らせるのに手こずった際にリズムが変わってしまうため、0123メインの施設だから16時でもいいと思う。ただ、夏の間17時まで延長してくれたのは暑い中公園は行けないため、個人的に良かった。
- ・10時からの営業の施設が多い中、9時から営業してくださっていてありがたいです。
- ・手押し車を押しやすい広いスペースがありません。

- ・ 祝日利用できる場所増えたらいいな。

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

- ・ 武蔵野市以外のお友達も入れたらいいなと思いました。
- ・ 午前午後とワイワイタイムがあるとより嬉しいです。
- ・ PM5:00 まで開いてる日がもう少し増えたら、なおありがたいです。その他、とても満足です。ありがとうございます。
- ・ 引き続き活用したい。
- ・ 17:00 くらいまでやっているとありがたいです。
- ・ 今も有ると思いますが、親同士が交流できる場がもう少し増えるとより良いと思う。こういう場にでも来ないと近所の方となかなか交流できないので。
- ・ 上の子の時からお世話になっています！
- ・ とても良い場所を提供していただきありがとうございます。
- ・ いつも明るく迎え入れて下さり、楽しませて頂いています。ありがとうございます。
- ・ 0才がいる身としては、1～3才の子たちといっしょに遊ばせるのが怖いときがあるので、0才のみが利用できる時間があるとうれしいです。
- ・ 絵の具を使用できるようにしてほしい（0123 吉祥寺のように）。
- ・ 市以外の友人と来館できる日もあったら嬉しい。
- ・ おむつがえ台が立ち上りかえられるところだったり、ごろんとしてかえられる低い台や場所があるといいなと思いました。
- ・ とても満足しております。改善点はありません。
- ・ 3才児以上も遊べる施設を作っていただけたら嬉しいです。0.1.2.3は妹弟が居ると上の子も引き続き楽しめるそうなのですが周りで下のお子さんがいらっしやらない方が、0.1.2.3を卒業しても遊べる場所が欲しいという声をよくききます。”
- ・ イベントを色々な時間に行なってもらえると嬉しいです。
- ・ サマータイムをもう少し長期間やっていただけると嬉しいです。職員の方の負担にならない程度に。
- ・ おもちゃの入れ替え等あるともっと楽しめそう……？
- ・ 夏などに外は暑すぎて幼稚園がお休みの間遊ぶところがなかなかないので、季節限定でもいいので、幼児も年齢を幅広く受け入れていただけますと助かります。
- ・ アンケートの設計的に、サポートしているのかどうかなどわからない人に対しても誘導になってしまう項目になっているのは残念だった。内容ももう少し具体例をかかないと理解できないものも多く、結果的に次に活かせるのか疑問に思う。
- ・ 自販機復活したらなあ…。市外の方も市民と一緒にならとかで復活したらいいなと…。
- ・ 特にありません。

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

- ・ いつも良くして頂き、本当にありがとうございます！これからもたくさん活用させていただきますのでよろしくお願いします！
- ・ 他の施設もいって見たが、距離感や清潔さがなく、他はいかないと思ってます。ここはちょうどいいと思います。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつも楽しく、日常的に過ごせる場所で本当に助かっております。
- ・ ばあば（実母）の時代にはこうした児童施設が近くになかったので、良いねえといつも言

われます。今後もずっと続いてほしいです。

- ・ 天候の良悪に関係なく、子どもがたのしくあそべる場所を設けていただきありがとうございます。
- ・ いつも快適に利用させていただき、ありがとうございます！
- ・ 土日のイベントをふやしていただけるとより参加しやすくうれしいです。家ではなかなかできない体をうごかすあそび（巧技台、トランポリンなど）のイベントがあるとうれしいです。いつも楽しく利用させていただいています。ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます！とても利用しやすいです。
- ・ とても明るく広い施設で、子どもも気に入っているようです。いつもありがとうございます。
- ・ 職員の方みなさん親切に声を掛けてくださいます。素敵な施設を利用でき、ありがたいです。
- ・ いつも温かく見守っていただき、ありがとうございます。これからも、宜しくお願いします。
- ・ いつもありがとうございます。親も息抜きになっています。
- ・ 家族でいつも楽しく利用しています。ありがとうございます。
- ・ 暑い夏や寒いこの時期に無料でこのような施設を利用することができ、大変ありがたく感じています。
- ・ 朝早くから開館していて、スタッフさんたちも明るく、利用しやすいです。
- ・ いつも快適にすごさせていただいています。スタッフのみなさんから声をかけていただけるのもわたしはとても嬉しいです。あみものクラブが長くつづくのを期待しています（笑）。
- ・ 職員の方々も優しく、またおもちゃも沢山ありとても楽しく過ごさせていただいています。ありがとうございます。
- ・ 0才と行ける場所で親の方が助かっています。いつも利用させて頂きありがとうございます。
- ・ 充実した施設、優しいスタッフに方々に感謝しています。
- ・ いつも楽しく時間を過ごさせて頂いています。ありがとうございます。
- ・ 子どもか安全に楽しく遊ぶことができます。職員の方は子どもや親の私にも声を掛けてくれて、時には相談にも乗ってくれて助かっています。ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつも楽しく遊ばせてもらってます。このような施設が近くにあり大変ありがたいです。
- ・ いつも利用させていただいて、困ったらとにかくはらっぱに行く！というリズムもでき、子育てしやすいなと感じました。いつもありがとうございます。今後もお世話になります。よろしく願いいたします。
- ・ どの職員の方も毎回あたたかく迎えてくださり優しさを感じます。子供も楽しそうに過ごしており、親としても2人きりで過ごすより精神的に楽だったりするので育児に欠かせない大切な場所になりました。いつも利用させていただきありがとうございます。
- ・ 市内の住民と同行するに限り、市外の施設利用も認めていただけると嬉しいです。
- ・ おもちゃを使った後にそのままにするご家庭が多いのが気になる。
- ・ 何年も通ってますが、いろいろな工夫で目新しいところもあり、幼稚園の情報も得られ、ママ友とも話すことができ、ありがたいです。図書返却ありがたいです！
- ・ 特にないです。いつもありがとうございます。
- ・ 特にありません。