

体 育 施 設

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.21～25 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		
公の施設所在地	武蔵野市吉祥寺北町5－11－20 ほか		
施設主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
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	理事長 竹内 道則		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町5－11－20		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	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		
施設の特性	武蔵野市立体育5施設は、総合体育館・陸上競技場・軟式野球場・庭球場・緑町スポーツ広場で構成され、多様なスポーツ環境を提供する市民スポーツ活動の基盤施設である。各施設はそれぞれ異なる競技種目・利用形態に対応しており、幼児から高齢者まで幅広い年齢層が日常的なスポーツ活動・健康増進・競技力向上を目的として利用している。 総合体育館は屋内スポーツの拠点として各種球技・武道・軽体操等に対応するとともに、スポーツ教室等の主催事業を通じて市民へのスポーツ振興を支える中核的施設である。陸上競技場は第三種公認施設として公式大会の開催が可能な水準を有し、競技者から一般市民まで幅広く活用される。軟式野球場・庭球場・緑町スポーツ広場はいずれも市民の団体利用を主軸とした屋外施設であり、地域のスポーツコミュニティの活動拠点として機能している。 施設の多くは整備から相当年数が経過しており、老朽化への対応が共通の課題となっている。計画的な修繕・改修を推進しながら、ハード面の制約をソフト面の取り組みで補いつつ、市民が安全・快適にスポーツに親しめる環境の維持・向上を目指している。		
指定管理料	< 予算 >	707,838,000円	< 決算 > 690,520,918円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取り組み	＊令和7年度における体育5施設の延べ利用者数は令和6年度と比較して26,418名増、主催事業参加者数は同3,969名増を達成し、利用促進の両面において伸長があった。 利用者数増加の背景として、主催事業の内容・規模両面における継続的な充実が大きく寄与していると考えられる。スポーツ教室は年間ラインナップの拡充を図り、勤労者・障がいのある方などを対象とした事業を展開することで、これまで施設との接点が少なかった市民層の新規取り込みに取り組んだ。また、「Sports for All アーバンスポーツ」に代表される体験型・参加型の大規模イベントの実施により、従来のスポーツ施設利用者層を超えた幅広い市民の来場を促すことができた。 施設運営面においては、大会キャンセル等による空き枠を個人利用枠・貸切枠として開放する取り組みや、屋外施設の利用可否情報をリアルタイムに近い形でWEB発信する体制により、利用機会の損失を抑え、利用頻度の向上を図った。さらに、陸上競技場における第三種公認取得に係る施設整備など、ハード面の環境改善が利用者の施設への信頼と満足度を高め、リピート利用の促進につながったものと推察される。 こうした主催事業の拡充・施設環境の整備・利用機会の最大化という三つを組み合わせた取り組みが、前年度を上回る利用者数の増加として結実したものと評価できる。
新たな取り組み	＊大規模地震災害の発生時において、人命保護を最優先としつつ業務を継続し、施設運営の中断・復旧遅延を最小限に抑えることを目的として、「武蔵野総合体育館等業務継続計画(震災版)」を策定した。 本計画は、震災により想定される体育館運営への影響の整理から、組織体制の確保、災害予防対策、災害時の初動対応、事業継続・縮小・中止および復旧の判断基準、武蔵野市地域防災計画に基づく業務の履行を体系的に明文化したものであり、有事における組織としての行動指針を包括的に整備したものである。 本計画の実効性を高める付属ツールとして、以下の2点を併せて整備した。 第一に、「災害時施設安全点検チェックリスト」を策定し、災害発生直後に施設・設備の被災状況を的確かつ迅速に確認できる手順を標準化した。これにより、点検担当者の経験や習熟度に依存することなく、一定水準の初動確認が行える体制を確保している。 第二に、「災害発生時職員等行動計画」を策定し、被災からの時系列的なフェーズを段階的に設定したうえで、職層および担当ごとに実施すべき業務を明確に振り分けた。これにより、混乱が生じやすい災害直後においても各職員が自らの役割を即座に把握し、組織として統制のとれた行動をとることができる体制を構築している。 ＊「Sports for All アーバンスポーツ」の実施 東京オリンピックを契機として国内外で注目が高まる都市型スポーツ(アーバンスポーツ)を市民が気軽に体験できる機会として、「Sports for All アーバンスポーツ」を開催した。 クライミング・3×3バスケットボール・ダブルダッチ・ブレイキン・ARスポーツ・スケートボード・BMXの7競技を展開した本イベントは、「第2期武蔵野市スポーツ推進計画」が掲げる重点施策「(2)新たなスポーツとの出会いの創出」と方向性を同じくするものであり、指定管理者として市の施策と連動した事業展開を図った取り組みとして位置づけられる。 当日は2,145名の来場者を集め、来場者アンケートにおける満足度は99.1%（「とても良かった」「良かった」の合計）に達するなど、高い評価を得た。 本イベントの特徴として、競技体験にとどまらない多角的な企画構成が挙げられる。高さ8mのクライミングタワーの設置やデジタル技術を活用したARスポーツの体験コーナーにより、スポーツとテクノロジーを融合した新鮮な体験機会を提供した。またトップレベルの選手によるパフォーマンス披露と直接交流の場を設けることで、競技の魅力をより身近に感じられる構成とした。さらに飲食フリースペースの設置やキッチンカーの出店により地域の飲食事業者との連携を図るなど、スポーツイベントの枠を超えた地域交流の場としても機能した。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	＊昨年度比で満足度が低下した陸上競技場と庭球場の満足度向上に向け、要因把握と改善に努めていただきたい。 ＊今後もさらなる利用率向上に向けて、適切な情報発信を継続していただきたい。
＜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)	＊陸上競技場・庭球場の利用者満足度向上について 令和7年度は陸上競技場が81.4％から92.2％へ、庭球場が62.6％から65.9％へと、いずれも満足度を向上した。 陸上競技場は、トラック・競技設備の更新が利用環境の改善に直結し、満足度の大幅な向上につながったものと考えられる。庭球場は、令和8年2月より人工芝の全面張替工事を実施予定であり、自由記述欄で多く寄せられていた芝面への要望に応える形で改善を進めている。引き続き利用者の声を把握し、満足度のさらなる向上に努めていく。 ＊情報発信の継続・強化による利用率向上について WEB・SNS・館内掲示・市報等を通じた情報発信を継続するとともに、野外活動センターにおける公式LINEアカウントの開設など新たな広報手段の拡充を図った。こうした取組みの結果、令和7年度の延べ利用者数は前年度比26,418名増を達成しており、継続的な情報発信が利用促進に寄与したものと考えられる。引き続き利用者が情報を得やすい環境の整備に努めていく。
＜施設主管課＞ 前年度改善・要望事項 への対応	＊設備の適切な更新により、満足度は陸上競技場が10.8ポイント、庭球場が3.3ポイント上昇した。 ＊新たな広報手段の開拓に加え、ワンデーレッスンなどの事業形態の拡充を行い、延べ利用者数が6.6％増加した。

●評価できる点

＊早朝・夜間を活用しての事業実施や気軽に参加できるプログラムの工夫など、利用者数の向上に努めている。 ＊Sports for All事業では、新たにアーバンスポーツを取り上げ、第二期スポーツ推進計画の重点施策にも掲げる「新たなスポーツとの出会いの創出」を実現した。
--

●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	総合体育館:92.8/陸上競技場:92.2/軟式野球場:80.0/庭球場:66.0/緑町スポーツ広場:76.6
利用者満足度	＊総合体育館 利用者アンケートでは「満足」「概ね満足」の合計が93.8％に達し、極めて高い満足度を得る結果となった。項目別では「A.職員の対応」「B.建物・設備・備品等の管理」「F.安全管理体制」の3項目において特に高い評価を得ている。 本施設は令和9年度より大規模改修工事を予定しており、施設の老朽化が一定程度進行している状況にある。しかしながら、利用者目線に立った計画的な修繕の実施や設備面での逐次拡充に努めるとともに、施設のハード面における制約を係員の丁寧な対応や安全管理体制の整備といったソフト面の取り組みで補っていることが、上記高評価項目に反映されたものと推察される。 ＊陸上競技場 「満足」「概ね満足」の合計が9割を超え、高い総合満足度を得ることができた。個別項目についても全体的に高い評価が得られており、特に評価の劣る項目は見受けられない。 第三種公認に係る工事及び備品の拡充を実施し、トラック・水壕・競技用品を現行の陸上競技規則に準じた形で更新した。公式大会の開催が可能な施設として整備水準の向上を図っており、こうした環境整備が利用者の満足度向上に寄与しているものと考えられる。 ＊軟式野球場 「満足」「概ね満足」の合計が8割を超え、高い満足度を得ることができた。項目別では「A.職員の対応」「B.建物・設備・備品等の管理」において特に高い評価を得ている。 本施設には係員の常駐配置がないため、「A.職員の対応」に対する評価は、体育館窓口での対応および電話問い合わせ時の対応に対するものである。非常駐施設であるにもかかわらず高い評価を得ていることは、窓口・電話対応の質の高さを示すものといえる。 ベンチ等のハード面では経年劣化が進んでいる部分があるものの、プレーに直結する内野土面および外野天然芝については外部委託業者による定期的な整備を継続しており、快適にスポーツを楽しめる環境の維持に努めていることが評価されたと勘案される。 ＊庭球場 総合満足度は「満足」「概ね満足」の合計が約75％となり、おおむねポジティブな評価を得た。 「A.職員の対応」については高い満足度評価を得た一方、「C.情報の提供」「D.利用者の意見の反映」の一部項目では満足度の動向に引き続き注意が必要な状況にある。本施設には職員が常駐していないが、主催事業参加時や使用料入金の際に職員と接触する場面があり、「A.職員の対応」はそうした機会における対応が評価されたものと考えられる。 「C.情報の提供」は、屋外施設という特性上、窓口での対面案内やチラシ・掲示物による情報提供の手段が屋内施設と比較して限られており、利用者が必要な情報を得にくい状況が満足度に影響しているものと推察される。「D.利用者の意見の反映」については、自由記述欄で多く寄せられていた人工芝の経年劣化に関する改修要望への対応が利用者の実感として十分に届いていないことが、評価に影響した主因と考えられる。 ＊緑町スポーツ広場 「満足」「概ね満足」の合計が79.2％となり、満足度判断において「高い満足度を得ている」との評価を得た。 項目別では「A.職員の対応」「B.建物・設備・備品等の管理」において特に高い評価を得ており、施設運営全般への信頼が確認できる結果となった。一方、「C.情報の提供」の1項目については「利用者の動向に注意が必要」と評価されており、情報発信手段や内容の改善が課題として残る。 なお、本アンケートは主として貸切利用者(高校生以上)を対象として実施しているが、実際の利用者の中心層は小・中学生である。この年齢層に対するアンケートの捕捉については、同伴・観覧の保護者に対してもアンケートを実施することでフォローを図った。利用実態と調査対象のギャップについては、今後の調査設計においても引き続き工夫を検討していく。

●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	*主催事業に対し、夏季等を開催する短期プログラムの開催数増が望まれている。ニーズに則した事業展開を検討する。
<施設主管課> 改善事項	*庭球場については、アンケートの「利用者の意見の反映」の項目が「利用者満足度の動向に注意が必要」であり、また緑町スポーツ広場については満足度が9.3ポイント低下している。どちらも改修工事を控えておりハード面の改善は見込まれるが、その他の点については利用者の意見を踏まえ、満足度の向上に務められたい。 *野外活動センターの公式LINEについては、利用傾向などを踏まえ、さらなる情報発信の拡充に努められたい。

●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 ①体育施設の管理運営に関する基本協定を締結。各種スポーツの活動拠点として基本方針を定め、それに沿った管理運営を行い、設置目的を達成している。 ②第二期武蔵野市スポーツ推進計画に基づいた中期計画及び事業計画を策定。市立施設として、市民がスポーツに触れ合う機会の提供を軸に、子ども、子育て世代、高齢者、障がいのある方など多様な層を対象とした事業へ取り組んでいる。	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 ①総合体育館窓口に受付係員が常駐し、利用者の問い合わせや施設案内へ対応しており、幅広い利用者が円滑に施設を利用できる環境を整えている。また、係員が常駐しない屋外施設についても総合体育館窓口が一元的に対応することで、利用者が適切な案内を受けられる体制を維持している。 ②施設案内及び貸切予約、個人利用方法の案内を作成し、WEB配信及び館内各所チラシラックへ設置する形で提供している。 ③館内にご意見箱を設置、WEBサイトへ問い合わせフォームを設置することで、施設・サービスに対する意見や要望を把握する仕組みを設けている。寄せられた意見・苦情には、担当部署で内容を共有・記録し、対応の経緯を管理することで、個別事案への適切な対応と再発防止につなげている。 ④令和7年度は利用者の要望を受け、トレーニング室等の照明器具のLED化、野球場マウンドの傾斜調整、体育館敷地内通路の段差解消など、利用環境の向上につながる改善を実施しており、意見を実務に反映している。 ⑤接遇・対応マニュアルを整備し、係員が一定の手順に従って対応できる体制を構築している。	12	4.良	9.6		3.適当	7.2	

A【配点42点向上】 市民の満足向上	✓ 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	31.2	4.良	6.4	28.8
		★ 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 ①芸術文化・スポーツ・生涯学習にわたる主催事業情報を一元化した情報紙「Musashino Do!」を定期発行し、武蔵野市内全戸へ配布している。施設の日常的な利用者にとどまらず、未利用の市民層へも広く情報が届く広域的な情報提供体制を構築しており、行事・事業情報の積極的な発信に努めている。 ②スポーツ教室について、年間スケジュールを冊子として館内各所のチラシラックに常設するとともに、WEBサイトでも公開しており、来館者とオンラインの双方向から情報にアクセスできる環境を整備している。利用者が自身のライフスタイルや関心に応じて必要な情報を取得しやすい環境の提供を心がけている。 ③屋外施設の利用状況について、WEBサイトを日次更新しており、悪天候等により利用が危ぶまれる場合は各コマ開始2時間前を目安に使用可否を判断・公表するなど、利用者がリアルタイムに近い情報を得られる体制を確立している。利用者の無駄な来場を防ぐ観点からも、利便性の向上に実質的に貢献している。 ④館内の掲示・案内表示は、施設の開放スケジュールや主要な利用案内を視認性の高い位置に配置し、初めての来館者を含む幅広い利用者が迷わず施設を利用できるよう動線に配慮した整備がなされている。							
	✓ 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		4.良	6.4	
		★ 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 ①市が主導する武蔵野総合体育館大規模改修保全整備基本計画に基づき、指定管理者として改修工事定例会へ参加。主管課・施設課と連携しながら実施設計への協力を行った。現場での運営実績と利用者目線を設計段階から反映させることで、市の施策推進へ貢献しており、行政と指定管理者が一体となった協働体制の構築という観点から特に高く評価できる。 ②武蔵野市スポーツ協会および加盟団体と連携し、市民スポーツ大会・市民スポーツ祭等を当施設で開催することで、地域団体との継続的な協働体制を構築している。また、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」、スポーツ推進委員、近隣大学のボランティアサークル等と協働したイベント運営を実施しており、スポーツを「する・観る」にとどまらず「支える」という多様な関わり方を地域に創出している。 ③コミュニティセンター等の地域拠点を活用し、子育て世代や障がいのある方を対象とした出張型事業を展開することで、来館が困難な層のニーズを捉えたサービス提供エリアの拡張に取り組んでいる。各事業の実施にあたっては、参加者アンケートや地域関係団体との意見交換を通じて継続的にニーズの把握に努め、その結果を事業内容・実施方法の見直しに反映する仕組みを確立している。							
	✓ 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	5.優良	4		5.優良	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 ①「Sports for All アーバンスポーツ」では、近年注目度が高まるアーバンスポーツに着目。これまで本施設では実施していなかったARスポーツ、BMX、クライミング等新規種目を導入し施設の新たな利用価値を創出した。あわせ、複数エリアを連携させ、飲食機能を組み合わせた滞在・回遊型のイベントとすることで、施設全体を一体的に活用し、延べ2,145名の来場者を迎える成果を上げている。 ②主催事業は、各教室およびイベント実施後に行ったアンケート結果から、概ね高い支持を得ている。「満足」「概ね満足」と回答した割合が95.8%に達しており、企画内容や運営方法が利用者ニーズに適合していることがうかがえる。また、参加者から寄せられた要望や受講人数の動向を踏まえ、新たな教室の企画・拡充にも積極的に取り組んでいる。令和7年度は、①で記載したイベントに加え、緑町スポーツ広場において初めての取り組みとなる親子フットサル教室など、新規プログラムを導入した。参加者数は前年比で、会員制教室では121名の増加、ワンデー教室では1,157名の増加、イベントでは2,816名の増加となっており、継続的な利用促進と事業内容の充実が利用者からの評価につながっている。							
	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.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		・野外活動センターの公式LINEアカウント開設や、文化芸術部門を持つ指定管理者の特色を生かした広報など、ニーズに合わせたわかりやすい情報発信に努めている。 ・施設へのアクセスが困難な層に対して、地域の拠点を活用してアウトリーチ活動を行っており、広く市民がスポーツを楽しむ機会を創出している。 ・参加者のニーズを踏まえ、新たな企画や事業内容の拡充を行っており、参加者からも高い評価を得ている。							

B 安全への取組み	【配点12点】 ✓	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。 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 ①月次で各施設・設備の総合点検を実施し、不具合や危険箇所の早期発見・是正に努めることで、事故を未然に防ぐ予防的な管理体制を構築している。また、貴重品の携行に関する案内や貴重品ロッカーの設置、盗難および設備利用に関する注意喚起掲示を行うなど、利用者への啓発を通じた事件・事故の抑止へ積極的に取り組んでいる。 ②大地震・落雷・熱中症・負傷対応等の緊急時対応マニュアルを整備しており、対応手順を体系的に網羅している。消防法に基づく自衛消防訓練を年間2回実施し、職員が有事に適切な行動をとれるよう備えている。体育施設という特性上、運動中の負傷による救急対応の頻度が高い環境にあるが、全職員が上級救命技能講習を修了しており、応急処置から救急要請までの一連の対応に十分な体制を確保している。 ③事件・事故が発生した際は速やかに事故報告書を作成し、主管課へ情報共有を行っている。発生事案の記録を行うことで、再発防止策の検討および行政との連携対応に資する体制を維持している。 ④施設管理・運営に起因する損害賠償リスクに備え、施設所有者賠償責任保険へ加入しており、事故発生時は被災者への救済を図ることのできる措置を講じている。 ⑤警備業務を外部委託し、24時間体制の警備を確保するとともに、警備員の立哨配置・防犯カメラ・センサの設置により施設全体の状況を継続的に管理・監視し、事件・事故の発生抑止に努めている。警備の実施状況は、委託先との定例会および管理日誌を通じた定期的な情報共有に加え、異常発生時には随時報告・連携対応する体制を整備しており、警備業務の質と適正性を継続的に確認している。なお、警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等は発生していない。	12	4.良	9.6	9.6	4.良	9.6	9.6
		<施設主管課>評価した理由	武蔵野総合体育館等業務継続計画(震災版)を策定し、災害直後の混乱下でも組織として実効的に機能する危機管理体制を整備している。							
	✓	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。 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 ①基本協定書および事業計画書に基づき、施設管理と事業運営を実施している。実施状況は定例会議において進捗を共有・確認し、計画に沿った管理運営が行われていることを組織的に担保する体制を整えている。 ②定例会議を通じて計画との乖離を早期に把握し、原因の分析と是正に向けた対応を行う仕組みを構築している。 ③一部の職員のみが担当していた業務について、業務内容を体系的に整理・マニュアル化し、係全体で対応できる体制へと移行した。これにより、組織としての業務遂行力の向上と安定的なサービス提供の両立を図った。 ④市主管課との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、情報共有を行っている。令和7年度は、主管課・施設課と連携し、武蔵野市立体育施設類型別施設整備計画に基づく庭球場人工芝全面張替工事および野球場飛球対策の防球ネット設置工事、並びに総合体育館大規模改修工事に向けた定例会へ指定管理者として出席し、情報共有・施工スケジュール調整・設計に関する提案を行った。 ⑤契約事務規程を整備しており、契約金額の規模や業務内容に応じてプロポーザルまたは競争見積合わせを実施することで、透明性・公正性を確保した選定手続きを行っている。 ⑥施設・設備管理に係る保守・保全・定期点検業務は、適宜作業に立ち会い現場確認を行うとともに、報告書を精査のうえ修繕計画の策定に反映している。主催事業の指導委託および各施設の受付業務委託は、現場への立ち合いや各種報告書面をもとに業務実態を継続的に把握することで、再委託先に対する管理監督責任を果たしている。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	

【配点40点】
C 適正な運営

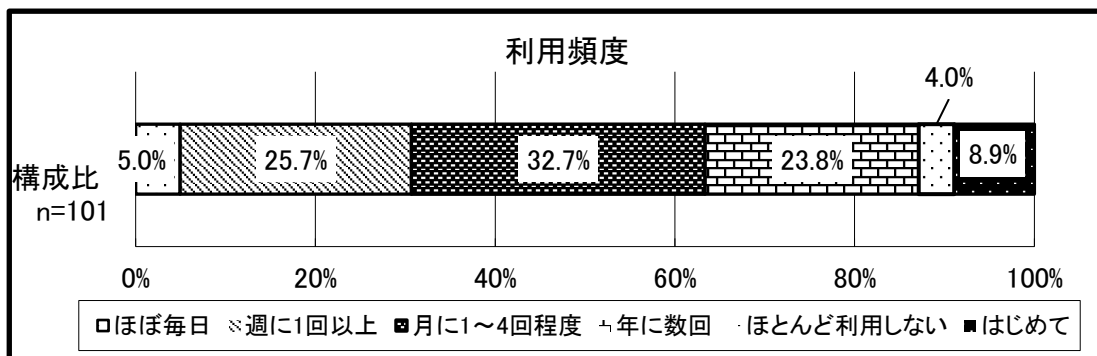
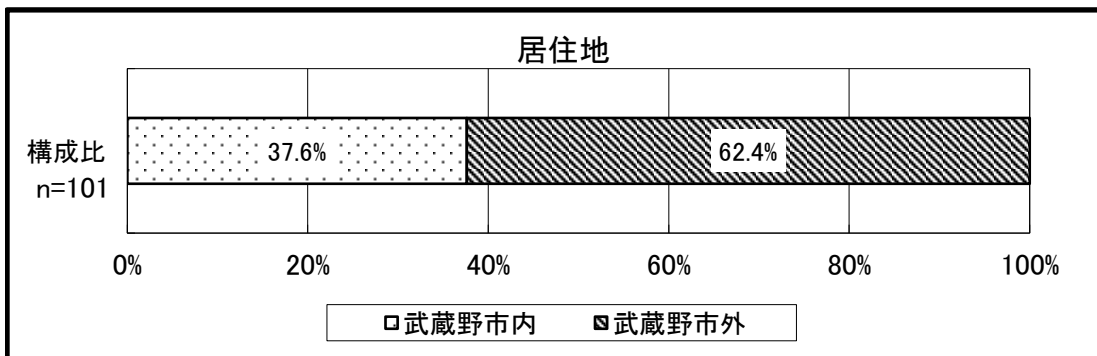
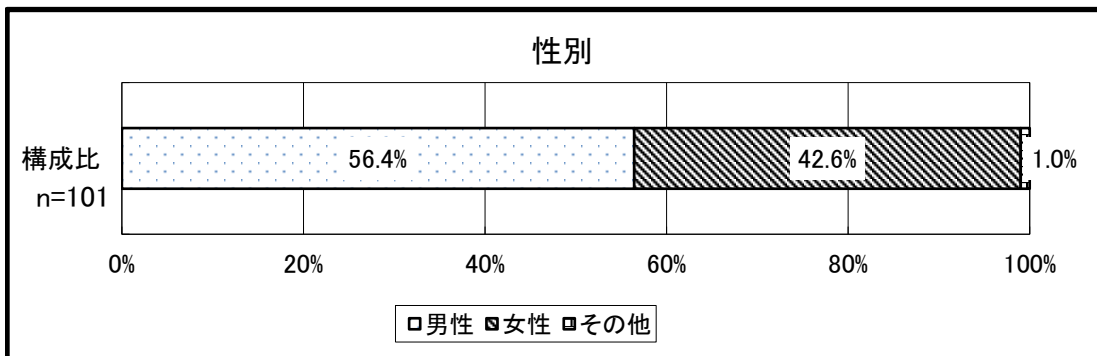
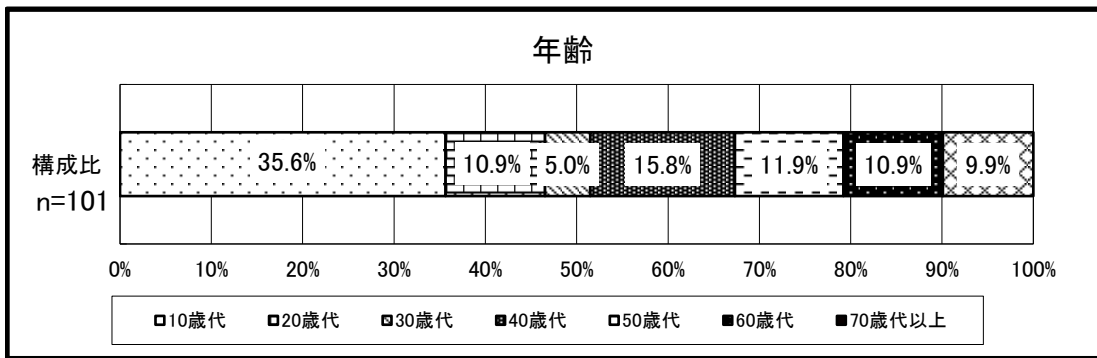
✓	2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	4.良	3.2	26.4	4.良	3.2
		2.職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
		3.職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
		<指定管理者> 評価した理由 ①施設管理・事業運営・窓口対応等の各業務において、必要なノウハウを有する職員を配置し、業務ごとの担当と責任体制を明確にすることで、効率化とサービス水準の維持を両立した運営体制を構築している。 ②案内・接遇に関わる情報が更新された際は書面により情報を展開し、窓口スタッフを含む全職員が最新情報を共有できる体制を整えている。また、グループウェアを活用した職員間のスケジュール・情報共有により、職員の交代や不在時においても業務が滞りなく引き継がれる環境を整備している。 ③案内・接遇に関する業務マニュアルを整備し、採用時の初期研修において統一的な対応基準を習得させるとともに、利用者対応に関する研修を定期的に実施することで、職員個人の経験や習熟度に左右されないサービス水準の維持・向上に継続的に取り組んでいる。 ④令和7年度は「公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団 人材確保・育成計画」を策定。多様性を尊重し、様々な経験や価値観を持つ人材を採用段階から積極的に迎え入れるとともに、職層に応じた研修や外部派遣を充実させ、体育施設として専門性のある人材の確保・育成を行うことで、スポーツ推進計画等、市の行政目標達成へ貢献していく。						
✓	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		4.良	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.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 ①大会予約のキャンセル等により利用予定が生じた空き枠については、WEBサイトおよび館内掲示を通じて速やかに開放情報を周知し、個人利用枠として活用する取組みを実施している。また、柔道場・剣道場・陸上競技場・緑町スポーツ広場においては、貸切利用の入らなかった枠を個人利用として開放する運用を定常的に行っており、空き枠を極力生じさせない効率的な施設運営を実現しているほか、陸上競技場では、貸出時間外である早朝・夜間に、陸上競技以外のプログラムを導入。天然芝(フィールド)を活用した教室を実施することで、これまで未活用であった時間帯の有効利用を図った。 ②上記取組みの結果、各施設において高い稼働率を維持している。屋内施設ではメインアリーナ91.5%、サブアリーナ96.6%、軽体操ダンス室89.7%、弓道場99.9%、いずれも高水準の稼働率を達成している。屋外施設についても庭球場83.0%、野球場59.5%となっており、天候等の影響を受けやすい屋外施設の特性を踏まえると概ね良好な水準といえる。 ③5施設を一括して管理する体制のもと、各施設の利用状況や空き枠情報を施設管理システムで共有し、総合体育館窓口が係員非常駐施設も含めた一元的な案内・対応を担うことで、施設横断的な利用促進と運営効率の向上を図っている。						
✓	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 to 実施されているか。						
		<指定管理者> 評価した理由 ①個人データ取扱規程および特定個人情報取扱規程を整備し、職員がこれを遵守する体制を構築している。また、事業申込の手続きは、窓口での紙申請書への記入・提出という従来の形式から、館内設置の電子端末およびWEBからの申請を主とする運用へと移行しており、個人情報の記載媒体を削減することで情報漏洩リスクの低減を図っている。 ②上述の運用により、現時点において個人情報の漏洩・滅失・毀損等の事故は発生しておらず、適切な管理を継続している。 ③情報セキュリティに関する研修を定期的に実施し、職員の意識向上と知識の習得に努めている。						
✓	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	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> 評価した理由 ①令和7年度における体育5施設の延べ利用者数は426,591名、令和6年度と比較して26,418名の増加。施設の大規模改修工事を令和9年度に控える状況にあっても利用者数が前年度を上回る結果となっており、利用促進策の効果が数字に表れているものと評価できる。 ②スポーツ事業部の令和7年度事業収入は、予算額22,110,000円に対し収入額19,974,074円、計画比約90%の収入を確保した。予算未達の主因は、悪天候および熊の出没により中止とした野外活動事業が6事業に及んだことによるものであり、不可抗力的な要因を除けば計画どおりの収入を得ている。 ③利用促進にあたって、貸切利用の空き枠や個人利用の開放日程について、WEBサイトおよび館内掲示を通じて広報することで、利用機会の損失を最小限に抑え、稼働率の維持・向上を図っている。 主催事業面では、これまで会員制教室として運営していた一部プログラムをワンデーレッスン形式で新設し、気軽に参加できる事業形態を拡充した。継続参加が困難な利用者層や初めてスポーツ教室に参加する市民の取り込みが可能となり、参加者数の増加に寄与したのと考えられる。 また、野外活動センターでは公式LINEアカウントを新たに開設。登録者に対して主催事業情報を直接発信する広報チャネルを確立した。SNSを活用したタイムリーな情報提供により、これまでリーチが難しかった層への認知拡大を図った。						

✓	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 ①事業計画および支出計画に基づく適正な予算執行を図るため、会計顧問による会計監査を隔月で実施し、指定管理料を含む会計処理全般の適正性を継続的に確認する体制を整えている。また、決算前に収支見込みを算出し、予算の過不足を早期に把握し対応を図ることで、効率的な予算運用に努めている。 ②施設利用料は、日次で集計することで収納状況を正確に把握し、適正な徴収・管理を行っている。収納額の日次確認により、未収や徴収誤りの早期発見にも対応できる体制を維持している。 ③日次で集計した現金は、翌平日中に金融機関へ入金する運用をしており、施設内での現金保有期間を最小限に抑えることで、紛失・盗難等のリスク低減を図った安全性・防犯性を重視した管理体制を構築している。						
✓	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>評価した理由 ①リース契約物品の見直しを実施。経年劣化の進んだ競技タイマー等のスポーツ用品にはリースアップのうえ他の備品での代替運用に切り替えることで、不要なリース経費の継続を回避している。また、大規模改修工事に伴い既存物品の移動・保管費用が発生する状況を踏まえ、備品類の個数精査および不要物品の処分を計画的に実施している。その際、代替手段の提案や職員による物品の自主作成により運用を補うことで、サービスの質を低下させることなく支出の削減を実現している。 ②法人全体で会計システムを一元化し、事務処理の効率化による人件費の抑制を図っている。また、各部署の担当者が契約事務および請求内容の検査を担うことで、部署の専門性を活かした契約内容の精査を行い、経費の適正かつ効率的な執行に努めている。						
✓	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 ①武蔵野市文化・スポーツ・生涯学習ネットを活用したシステムにより、体育施設条例施行規則に則った施設利用申請および教室参加の管理を行っており、特定の利用者や団体が優先的に施設を占有することなく、市民が公平・平等に運動機会を享受できる体制を構築している。 ②主催事業への参加申込は、初参加者および前回落選者を優先するとともに、市内在住・在勤・在学者を優先する仕組みをシステム上で運用しており、参加機会の偏りを防ぐ公平な選定基準を設けている。これにより、人気の高い教室や事業においても特定の利用者への機会集中を抑制し、より多くの市民が利用できる公益性の高い運営を実現している。						
<施設主管課>評価した理由		・人材確保・育成計画を策定し、職員の意識改革や能力向上を図っている。 ・空き枠の個人開放や、貸出時間外にプログラムを企画するなど、効率的な施設運営を行っている。 ・ワンダーレッスン形式の拡充など、新たな参加者層を取り込むための柔軟な事業展開を行っている。						

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	4.良	4.8	4.8	4.良	4.8	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。							
			★ 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 ①建物・設備は法令に基づく保守・保全点検の仕様を定め、専門的知識を要する点検は製造元等の外部業者へ委託して実施するとともに、外部委託の範囲に含まれない部分は職員による自主点検を実施している。外部委託と自主点検を組み合わせた点検体制により、施設の機能性と安全性を継続的に保持する環境を整備している。 ②各種点検の実施結果は報告書形式で記録・管理しており、点検内容および対応状況を把握できる体制を構築している。不具合を検出した際には即応して修繕対応を行うとともに、検収を通じて対応の完結を組織的に管理している。 ③修繕の範囲を超える異常が確認された場合は、主管課へ情報共有を行い、連携したうえで問題解決を図る体制を整えている。 ④固定資産および消耗什器備品として規定される物品は備品台帳を整備し、個々に管理番号を付与したうえで記録・整理を行っている。年次で台帳と現物の照合を実施することで、備品の所在および状態を継続的に把握する管理体制を維持している。 ⑤備品類は必要に応じて保守点検を実施し、利用者が安全に使用できる状態を維持するよう努めている。点検結果は設備・建物と同様に記録管理し、不具合の早期発見と対応に努めている。 ⑥清掃業務は各スポーツ施設の特性および用途に応じた仕様を定め、外部企業へ委託している。特に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直結するため、開館前に日常清掃を実施するとともに、休館日を活用した特別清掃を適宜行い、安全かつ快適に施設を利用できる環境の維持に努めている。 ⑦日常清掃および特別清掃の実施状況については、委託先から報告書を受領し日次で内容を確認する体制を整えており、清掃業務の質と実施状況を継続的に管理監督している。							
<施設主管課>評価した理由	的確な施設管理・機能維持により、多くの施設が改修工事を控える状況下でも、満足度を維持することができている。									

配点合計			98	合計		72.0	合計		69.6
------	--	--	----	----	--	------	----	--	------

②① 陸 上 競 技 場

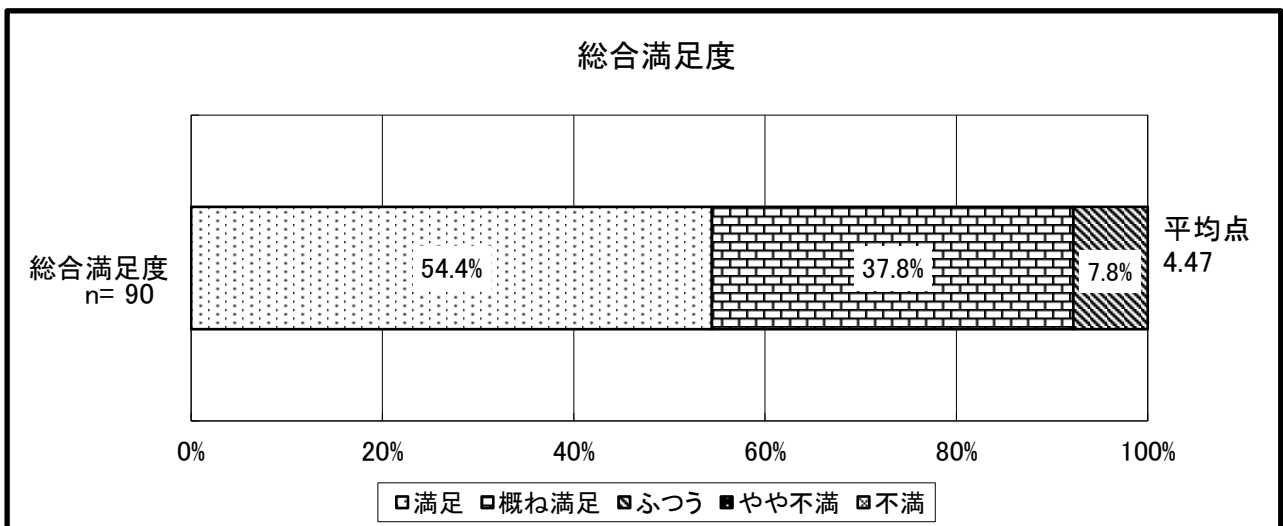
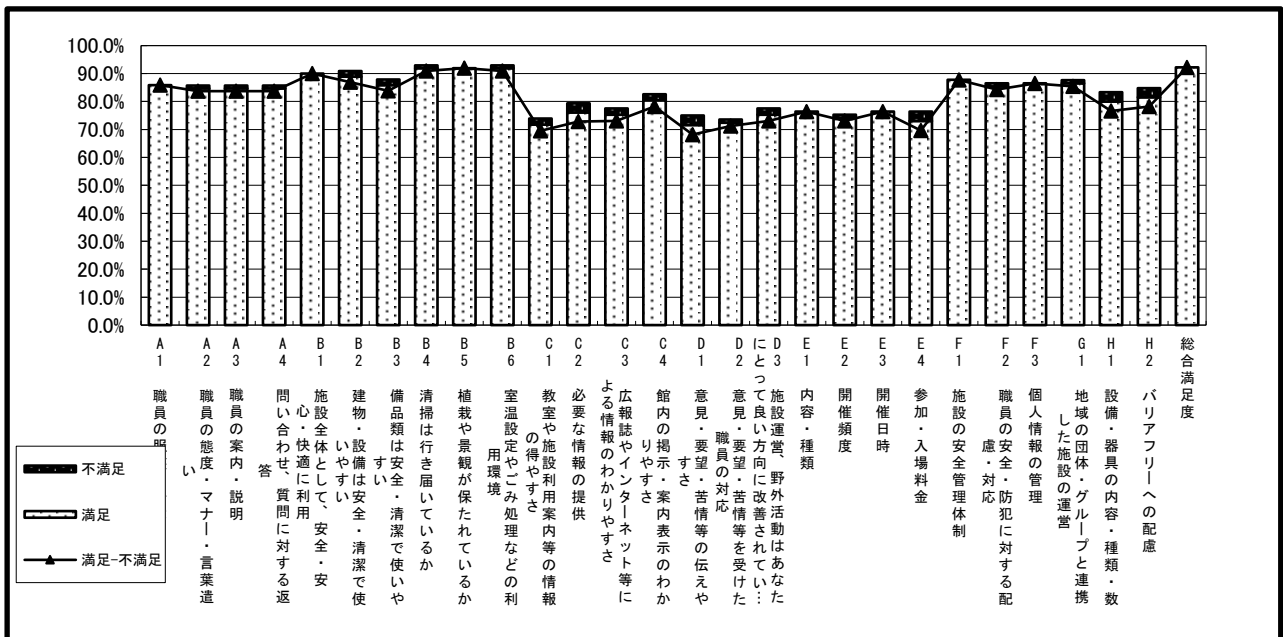


【回答者の属性】に関するコメント

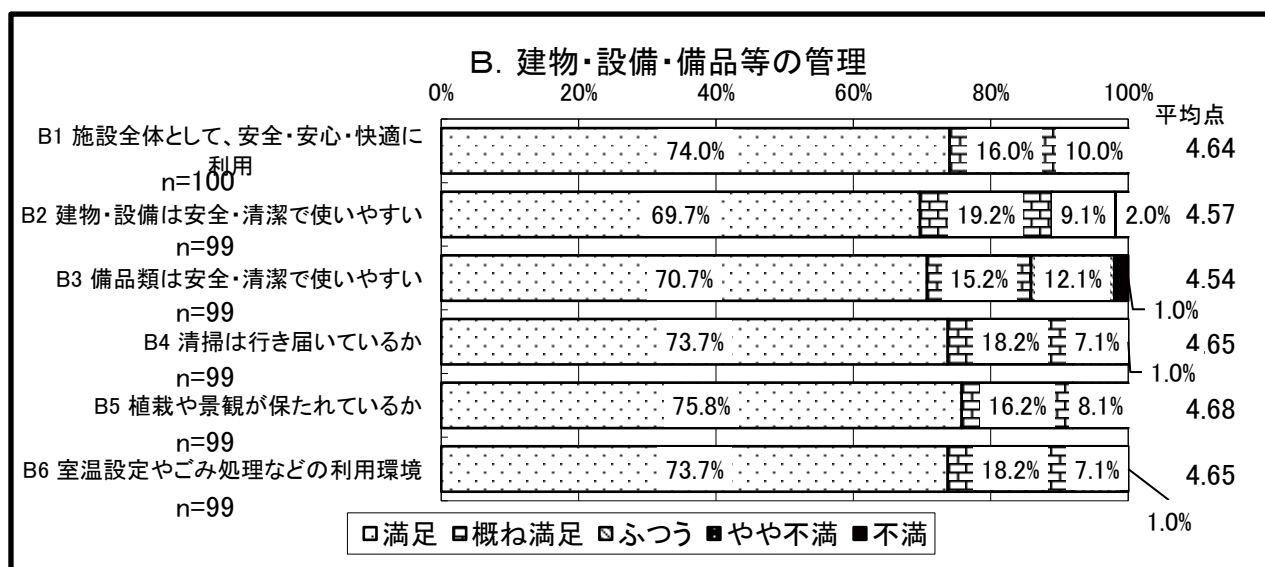
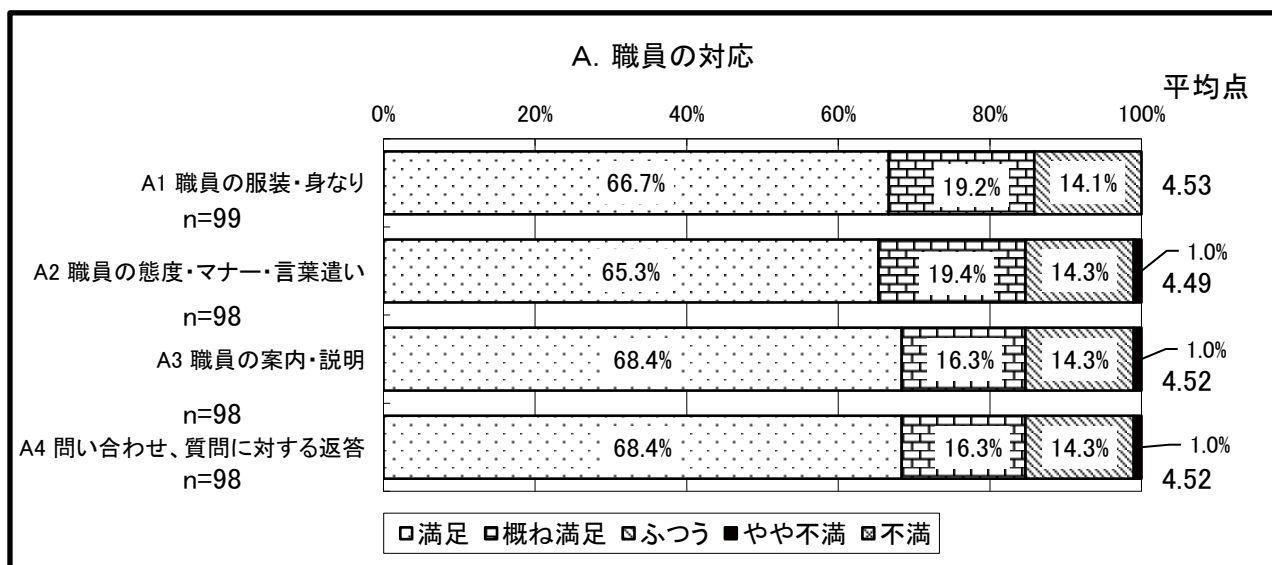
10代利用者が35%と突出している。部活動の実施箇所として近隣中学・高校生の利用が多い点が反映された。

居住地の割合は市外が優勢だが、これは杉並区など、市営の陸上競技場がない市区の陸上部の練習会場として活用されていることが影響している。

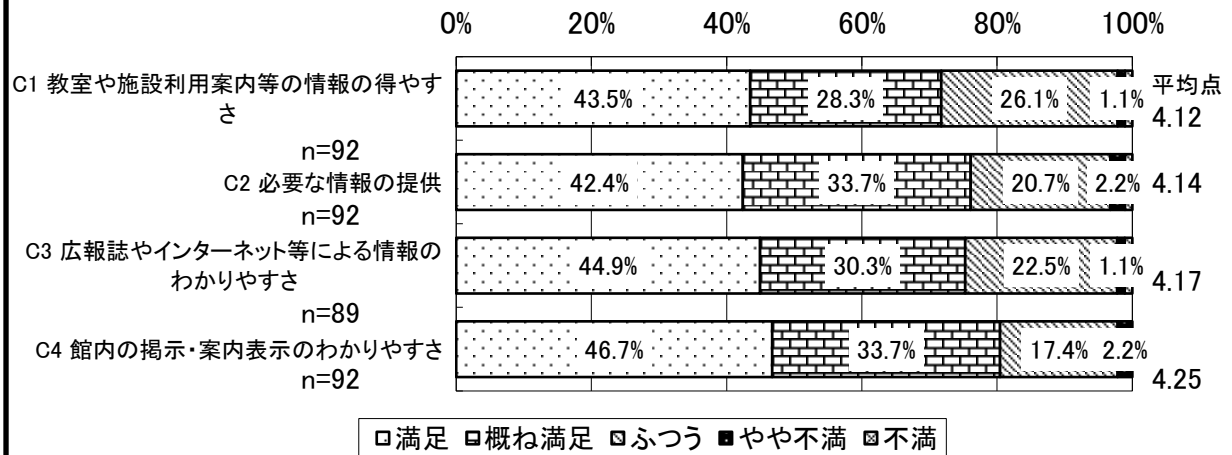
利用頻度は月に1～4回以上が全体の6割を占める。定期でジョギング教室や芝生フィールドを利用した小学生向けサッカー教室を主催するなど、幅広い年代の運動習慣の形成に努めている。



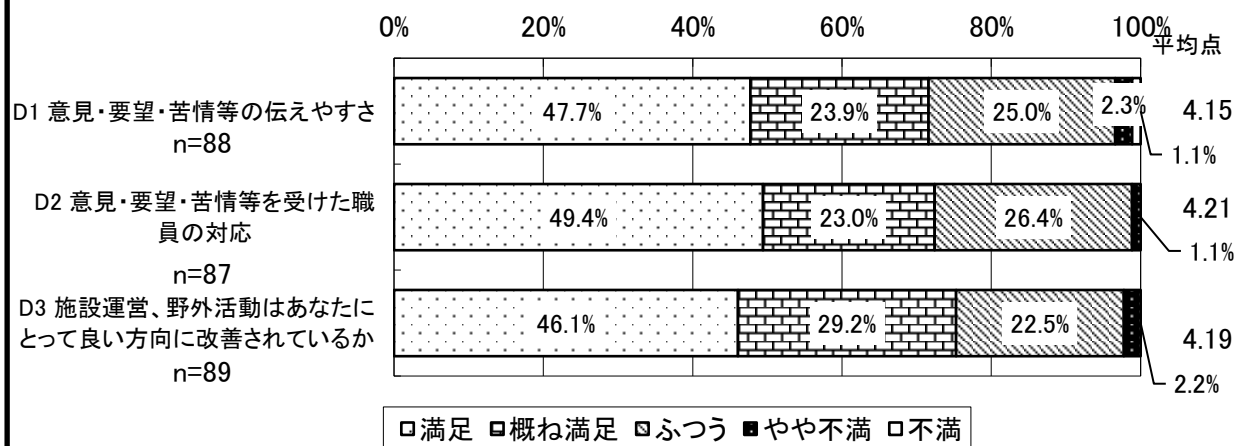
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

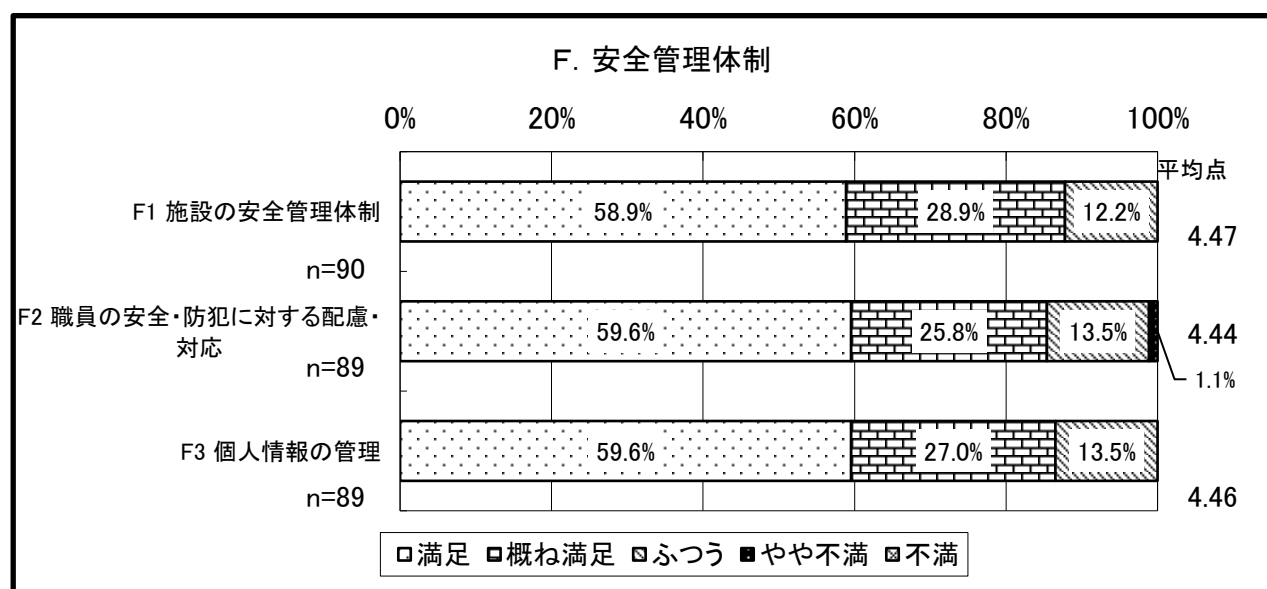
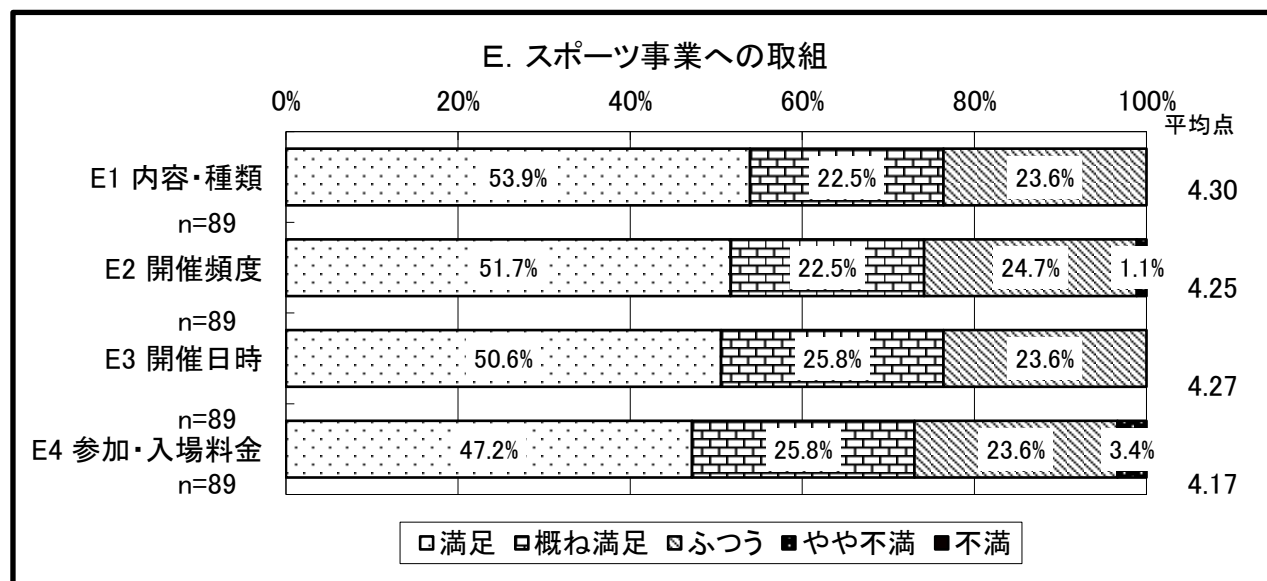


C. 情報の提供

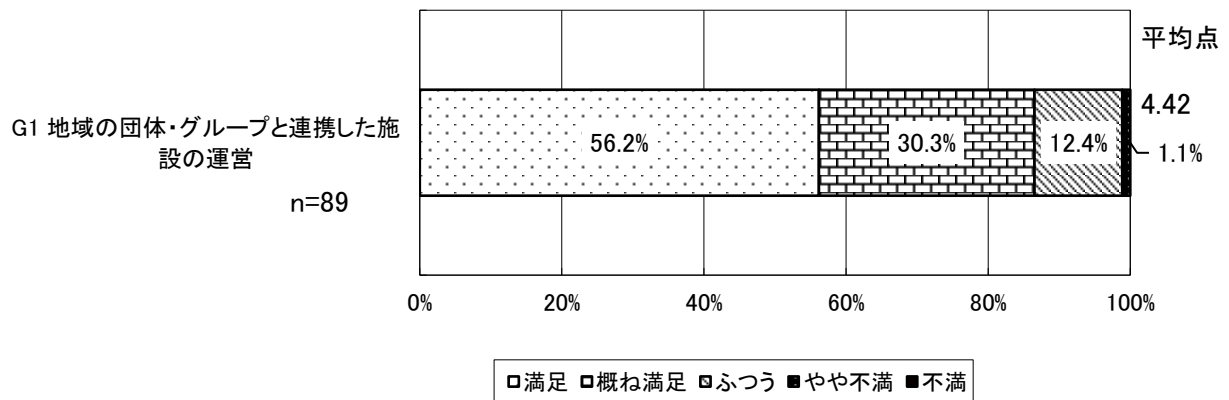


D. 利用者の意見の反映

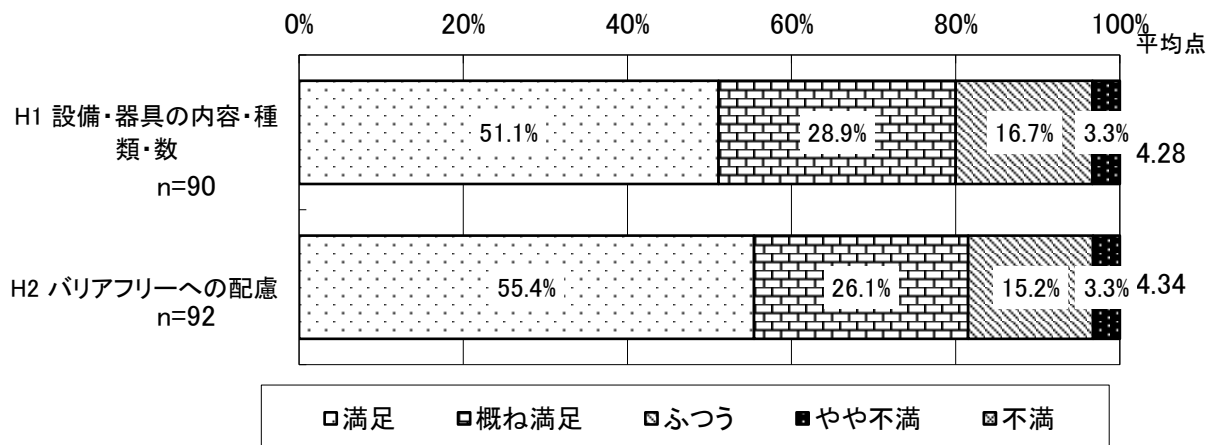




G. 地域との連携



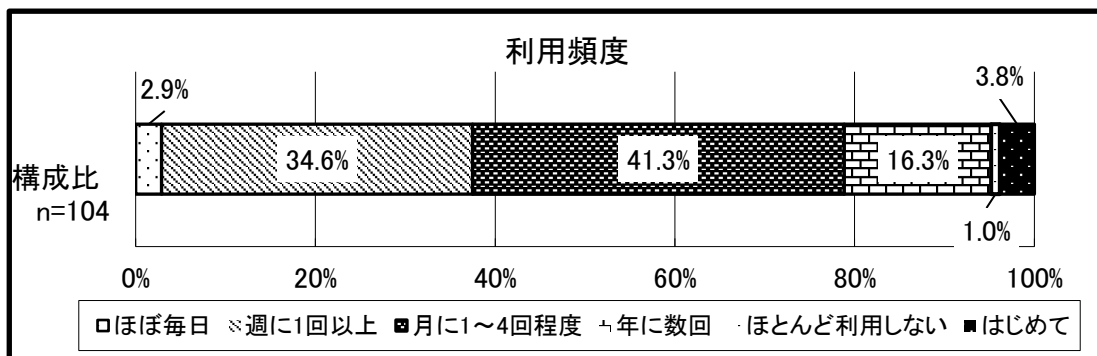
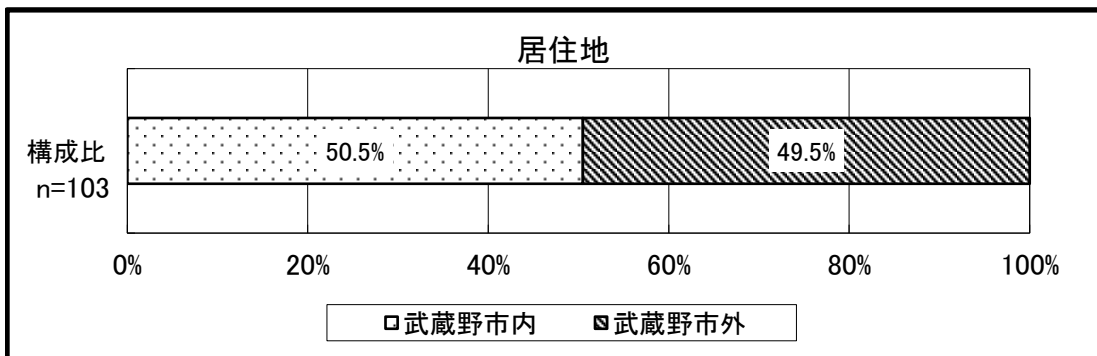
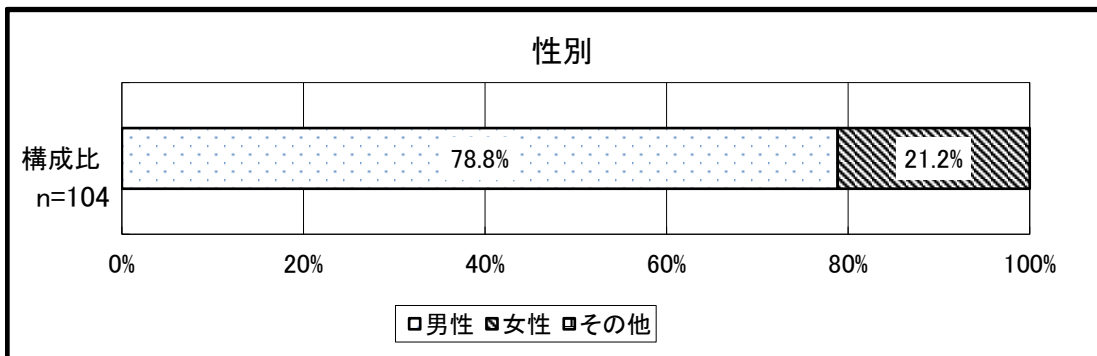
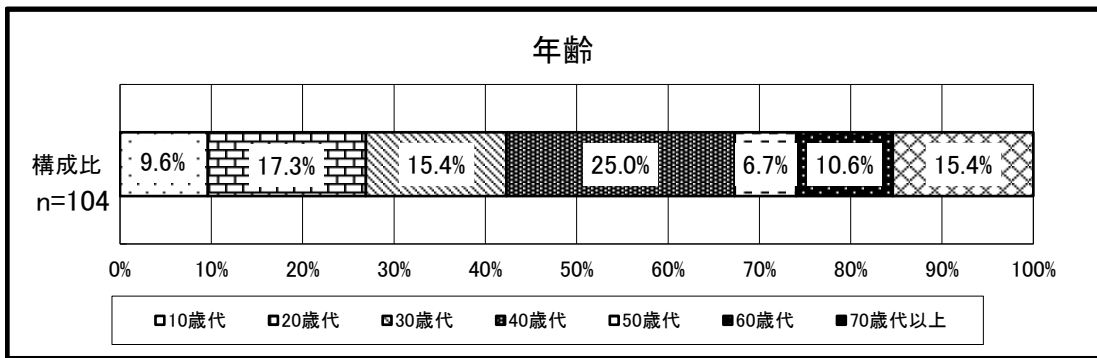
H. その他



武蔵野陸上競技場

No.	評価点	評価理由
1	5	使いやすいです！
2	3	プールの更衣室を改修してほしい
3	5	施設の設置目的上、仕方ないことも知れませんが、中央通りに面した側が、もう少し集客を意識した作りになっても良いのではないかとすることがあります。せっかく良い施設なのでアピールがもっと積極的で良いと思います。
4	4	ジムの器具を充実させてほしい。ジムのスタッフの指導、運用法を再考してほしい。
5	4	いつも使いやすい状態を維持して下さり、ありがとうございます。
6	5	最高の競技環境を整えてくださり、ありがとうございます。
7	4	・ワンダーレッスンのキャンセルをネット上で出来る様にして欲しい。・当日急に行ける時もネットから空きがあれば入りたい。・ワンダーレッスンの教室を増やして欲しい。(ズンバをやりたい。)
8	4	ジョギングクラス 4～6月の回数が少なかったもので、秋からは回数が多く満足
9	4	外の更衣室の鍵を開けてほしい。いつも使おうとすると閉まっています。
10	5	きれいで安心、安全であるため。
11	4	陸上競技場の音響設備のさらなるグレードアップを期待しております。
12	4	シニアが利用できる活動を増やして欲しい。元気なシニアもいるので年齢での区分けには・・・？
13	3	ふつう
14	5	特になし
15	4	特にない
16	5	きれいで、安く利用できて良いです。
17	5	いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
18	5	なし
19		初めて来たから答えづらいことも多かったです。競技場には満足しています。
20	4	(サイン？有)
21	5	・ジムを安くしていただきたい。
22	5	17時まででは短い。
23	4	冬期に競技場が17:00までしか使えないのが厳しいです
24	4	スターティングブロックの数を少し増やしてほしいです。又、冬季の開場時刻を17:00から少なくとも30分は延ばしてほしいです。
25	5	冬期陸上競技場の利用時間を18時にしていただきたい。
26	5	陸上の用具(スタブロなど)の貸出日を増やしてほしいです。
27	5	いつもありがとうございます！
28	5	いつもよりよい施設を提供して下さりありがとうございます。
29	5	とても利用しやすく着替え場所もあるので良い施設だと思います。

②② 軟 式 野 球 場



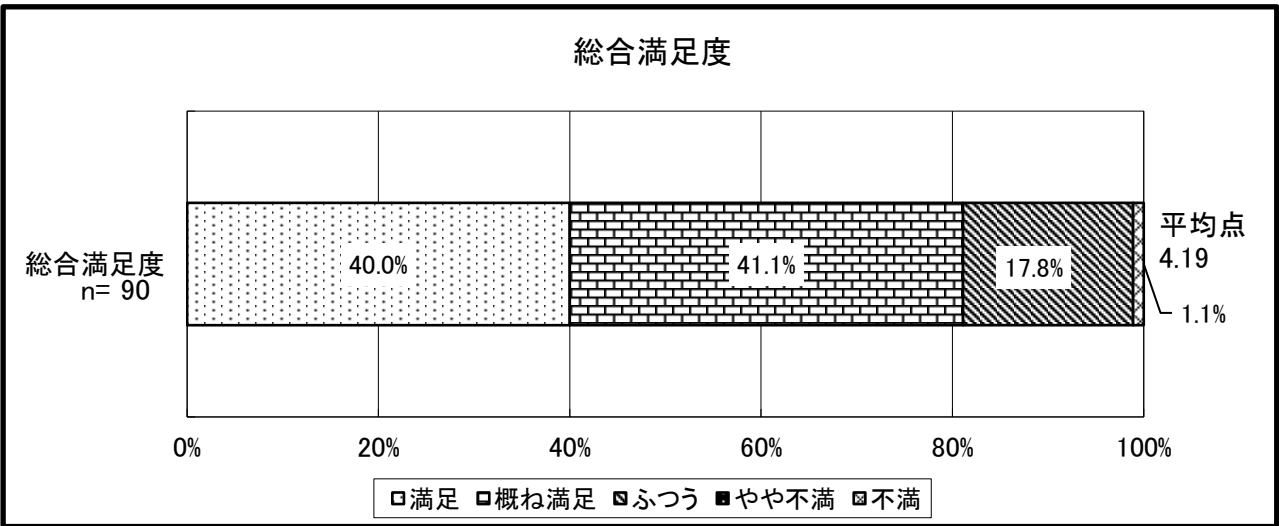
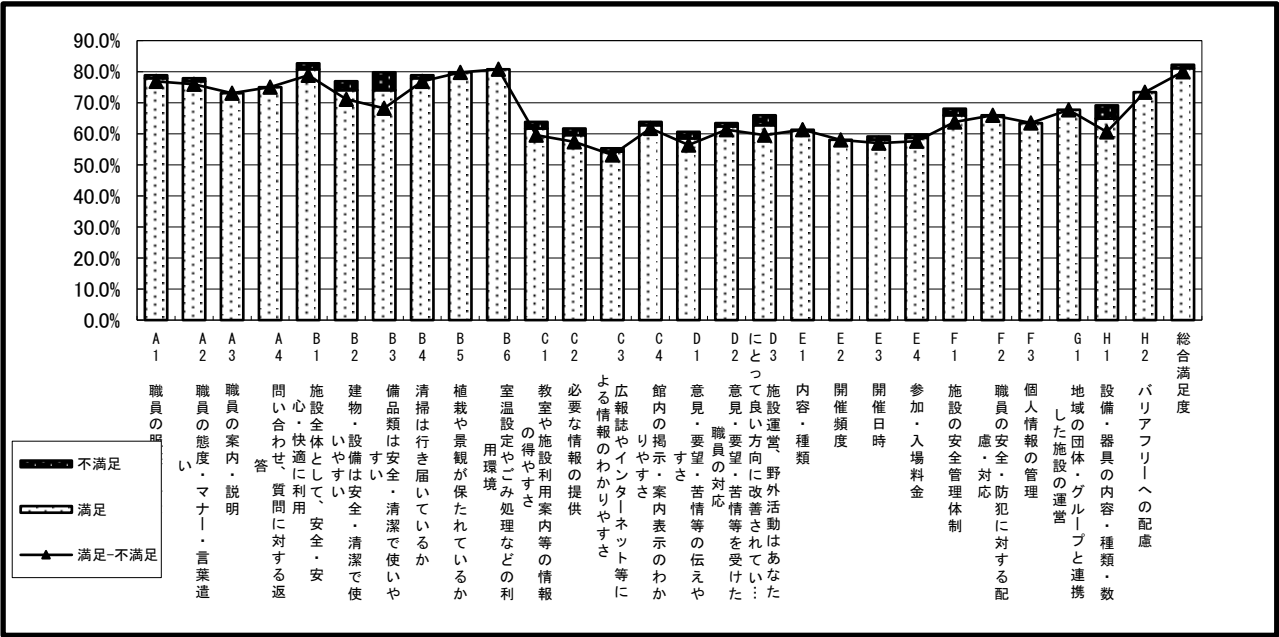
【回答者の属性】に関するコメント

全年代からバランスよく回答を得ている。少年からシニア層まで幅広くプレイする環境が構築されている野球という競技の特性が反映された。

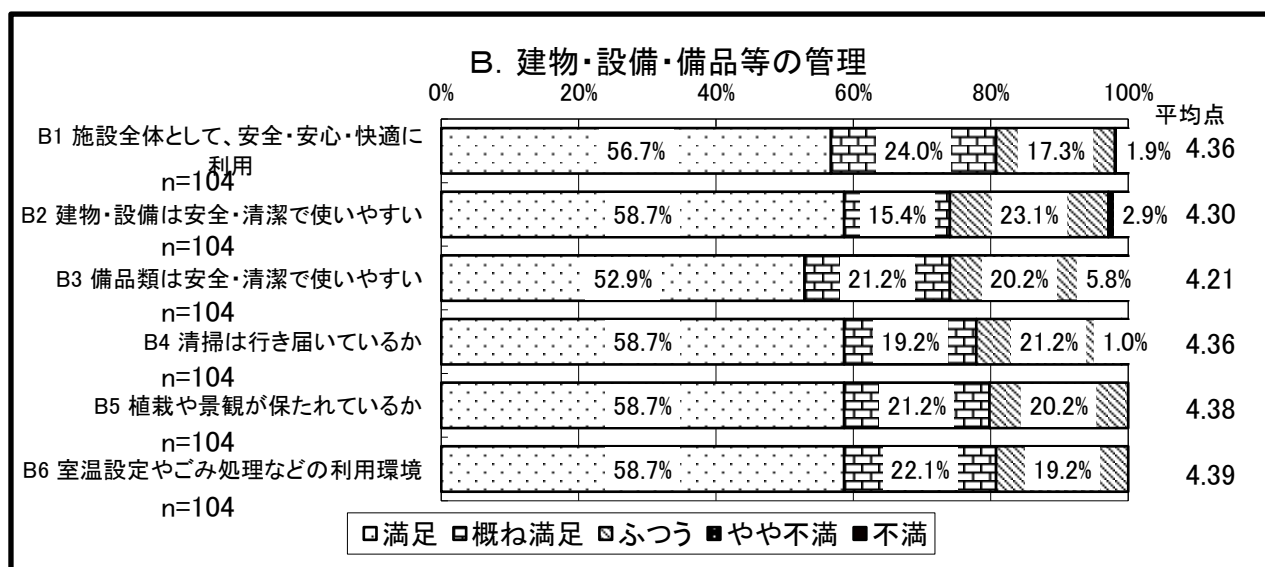
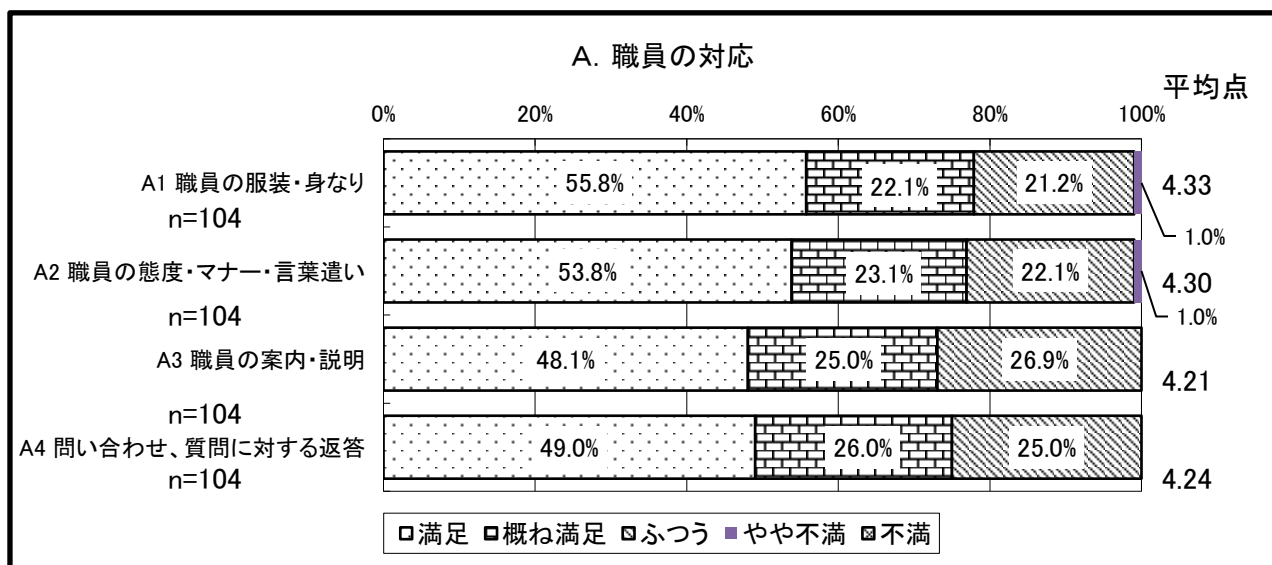
性別比は男性が8割近くかつ、女性の回答者は少年野球の観覧者のため、施設利用者の大半は男性である。

居住地は団体競技の特性上、武蔵野市のチームだがメンバーは市外在住者を含む形態が多く、市内外がおおよそ半々という結果となった。

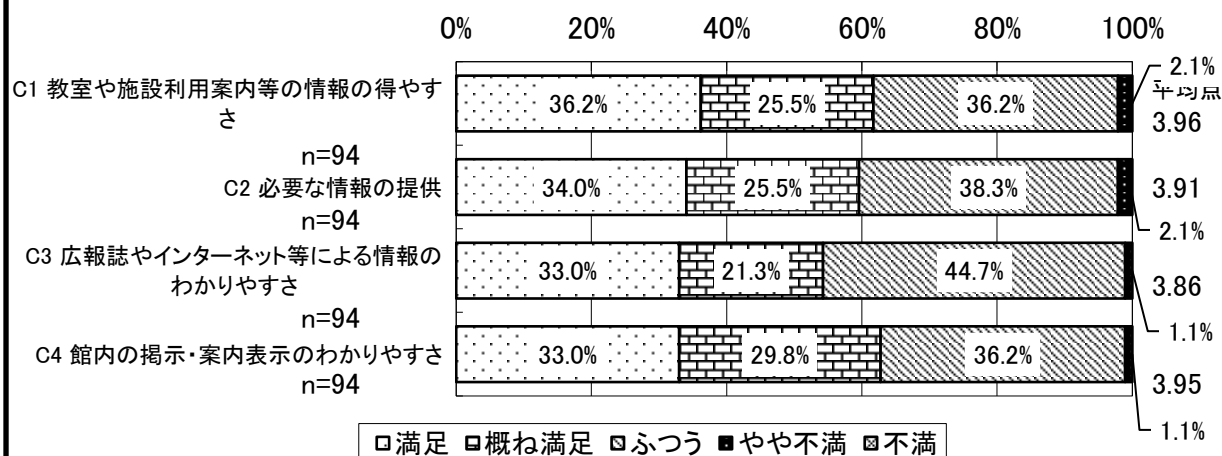
概ね7割が月に1～4回以上の頻度で利用しており、市内チームの活動拠点として定期的に使用されていることがうかがえる。



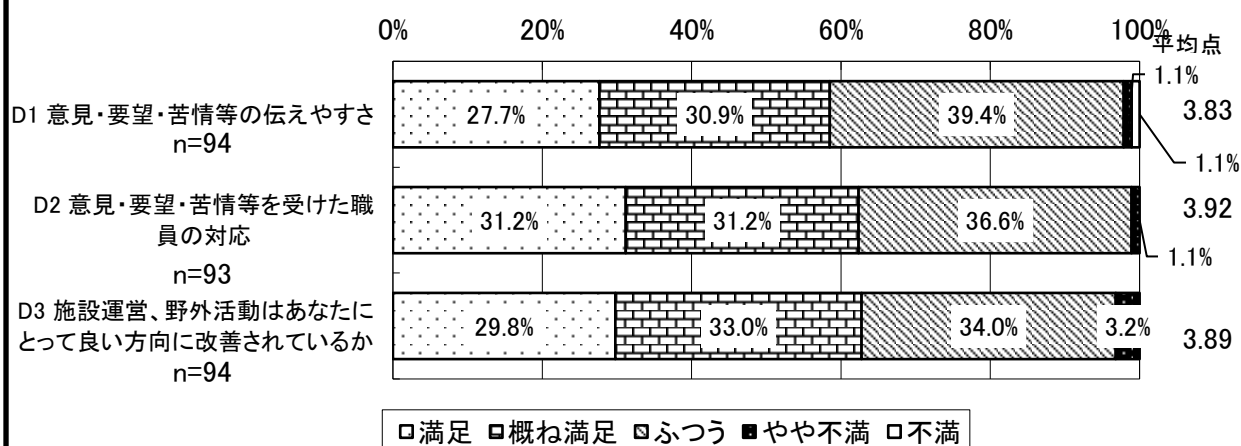
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

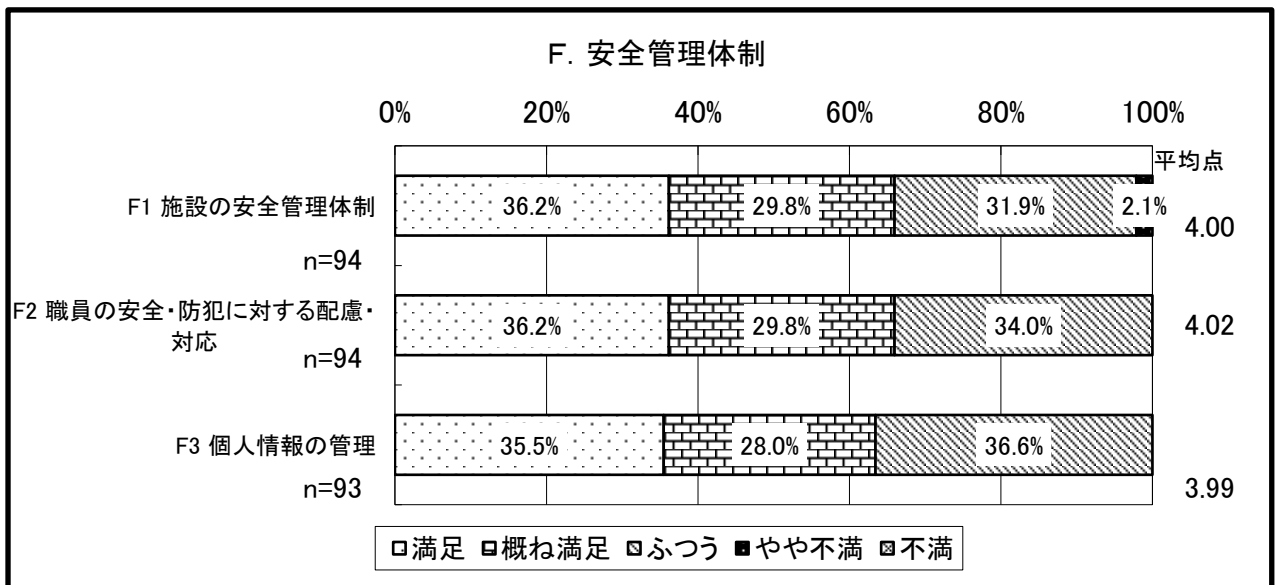
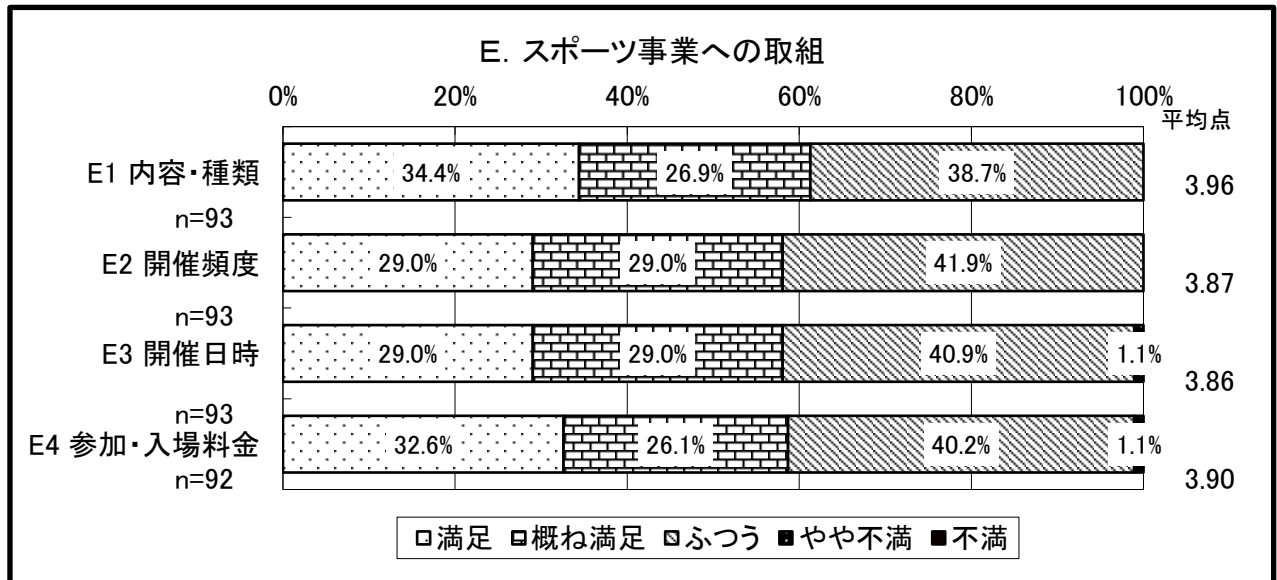


C. 情報の提供

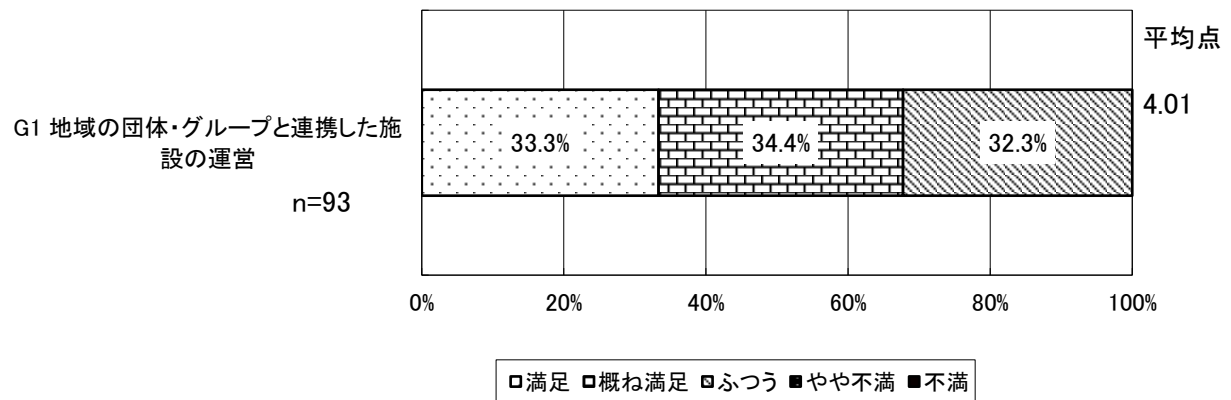


D. 利用者の意見の反映

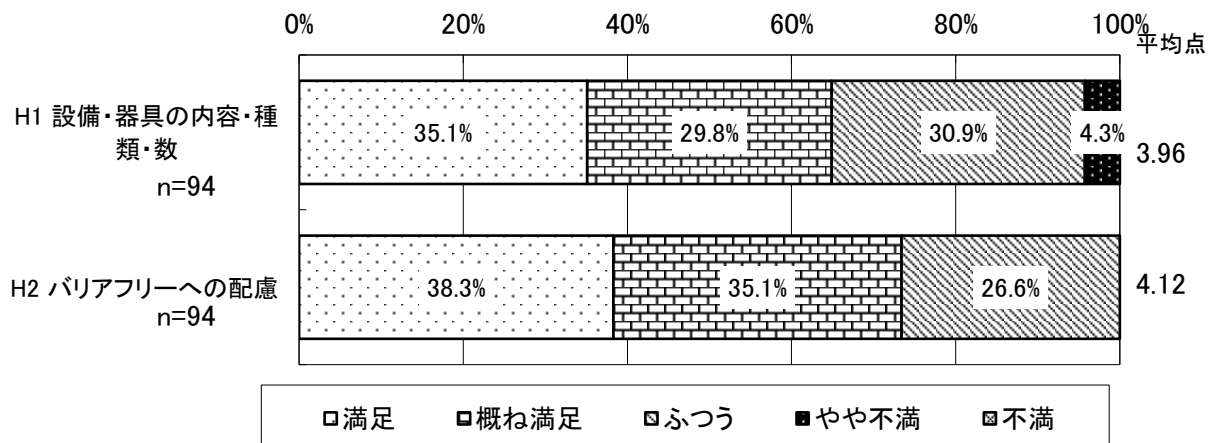




G. 地域との連携



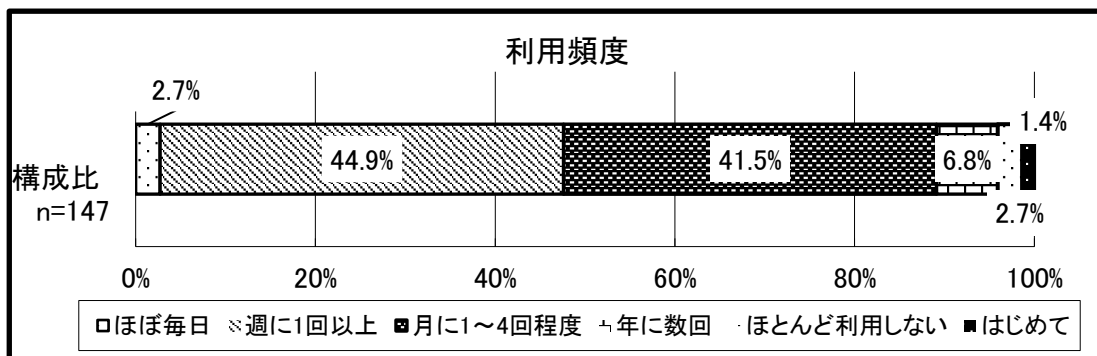
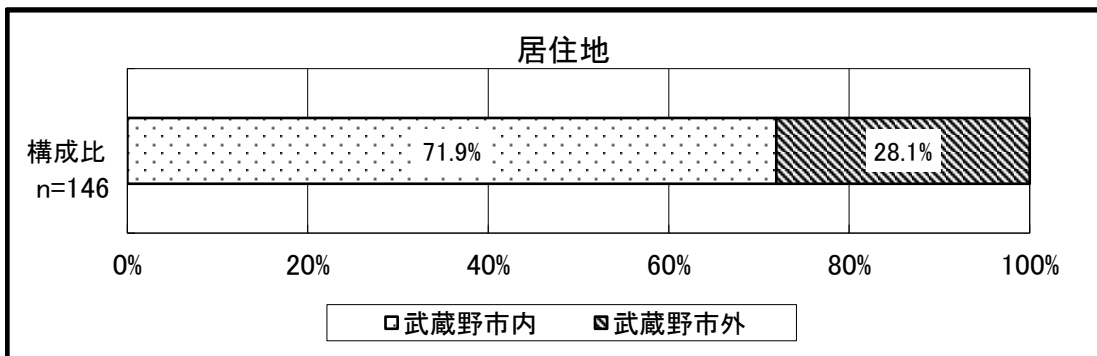
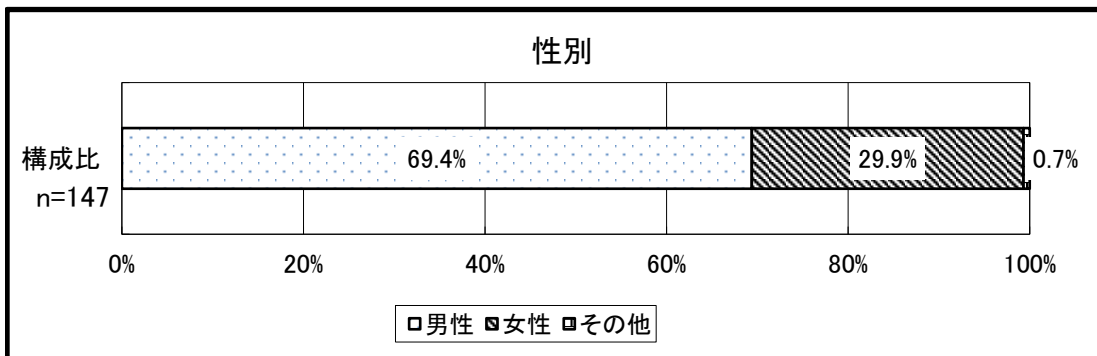
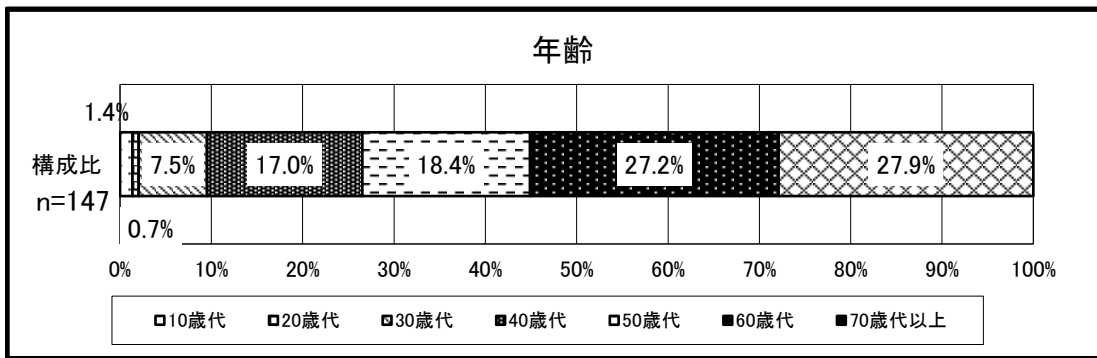
H. その他



武蔵野軟式野球場

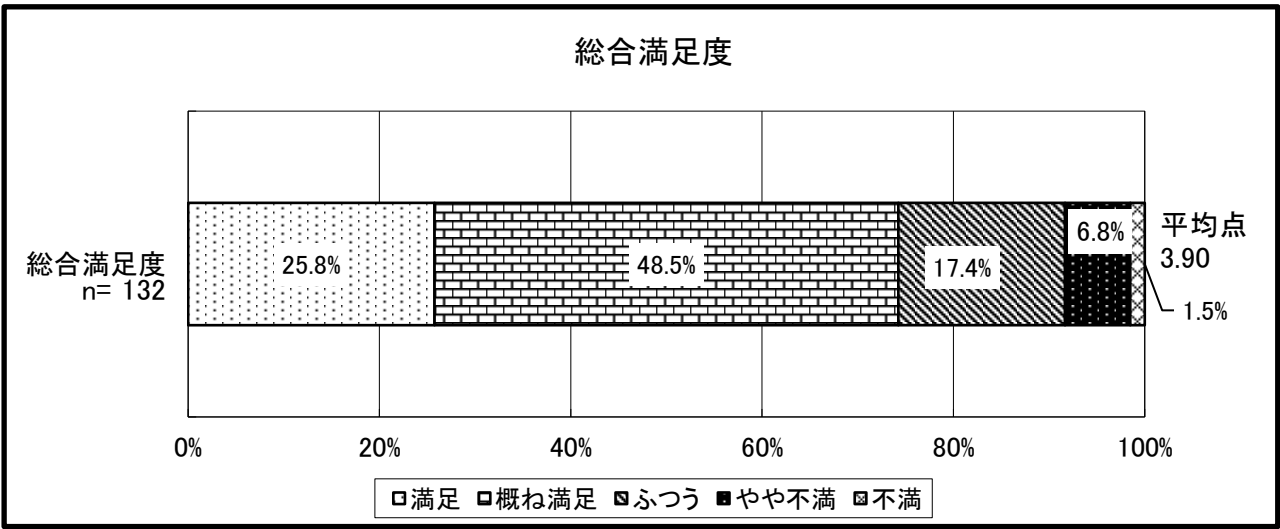
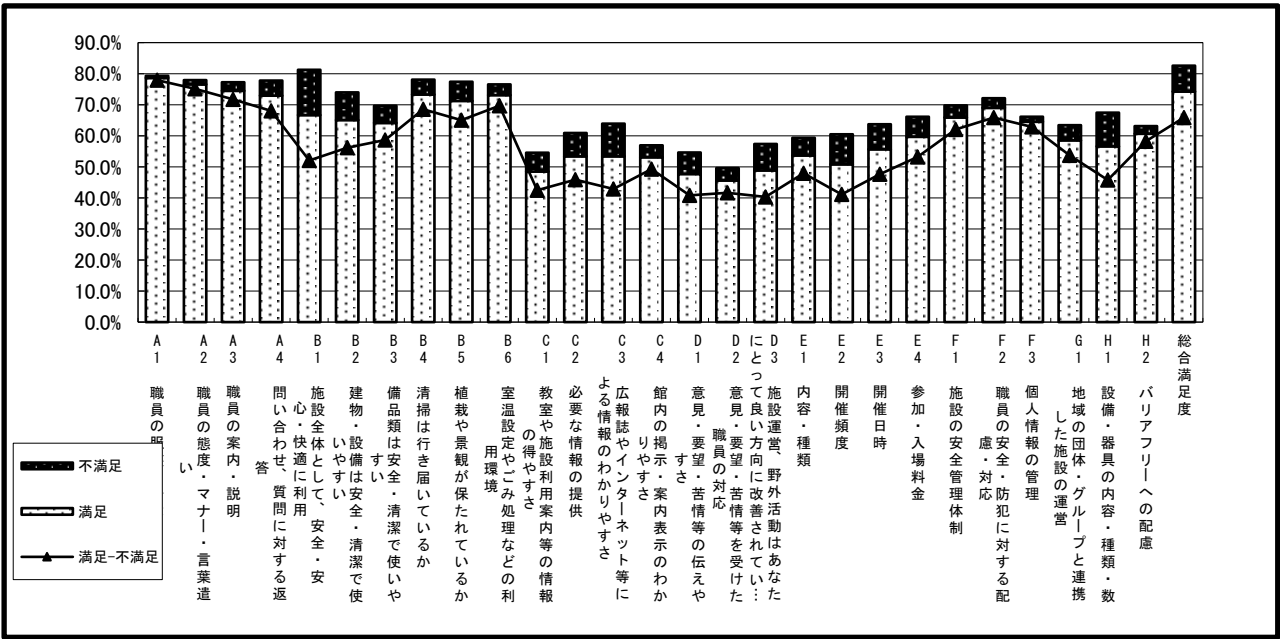
No.	評価点	評価理由
1	3	特にありません 充分です！
2	5	特になし
3	5	グラウンドのコンディションは、いつも最高だと思います。職員の対応も、丁寧で明るくすばらしいです。
4	5	毎週楽しく利用させていただいております。
5	5	野球場最高です！！ ありがとうございます。
6	4	レフトの辺りがガタガタなので早く直して！！
7	4	野球場を利用させていただいています。改善していただきたいのは2点ありまして、1・ダグアウトの水はけをよくしていただき、ほこりに近い土は除いてほしい。 2・スコアボードのスコアをもっとよいもの（印刷されたもの）に換えていただきたい。以上です。
8	3	得点板、チョーク書けません。新しく購入して欲しいです。お願いします。
9	3	得点板が見にくい。かけない（チョーク）。外野の芝生が管理できていない。よろしくお願いします。
10	4	フェンスの針金がとび出て危ないところがある。得点板がこわれている。
11	4	得点板がチョークを利用して、書いたり出来ない。・球場使用する時は出入口を右と左開けて欲しい。
12	4	中央公園のグラウンドをインターネットで取れるとうれしいです。
13	4	ほぼ野球場メインで使用しているため、室内のことがよく分からず、すみません。
14	5	グラウンド抽選をインターネットにしてほしいです。
15	5	インターネットでグラウンドの抽選ができればよい。
16	4	グラウンド抽選方法を検討して欲しい。
17	4	駐車場の増設。
18	5	野球場の駐車場、用意して下さい（昔はありました）→道具の運搬が多いので
19	3	・集中ネットやL字ネットがあったらより便利。
20	3	・グラウンド高いです。・アクセス悪い
21	4	バッティング用のネットがほしい。野球場内での軟式の球がカゴ1箱ほしい。朝一、ラインを引いていただけると助かります。
22	5	L字ネットを設置していただけるとありがたいです。
23	5	1コでいいのでネット（穴あき・L字等）が欲しいです。

②③ 庭 球 場

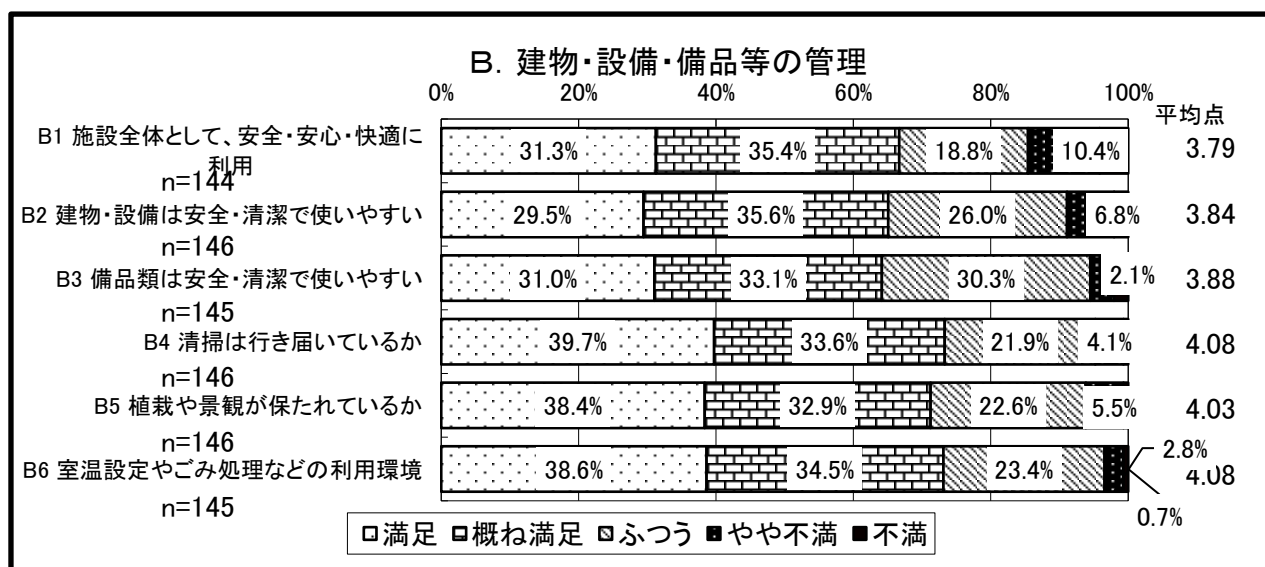
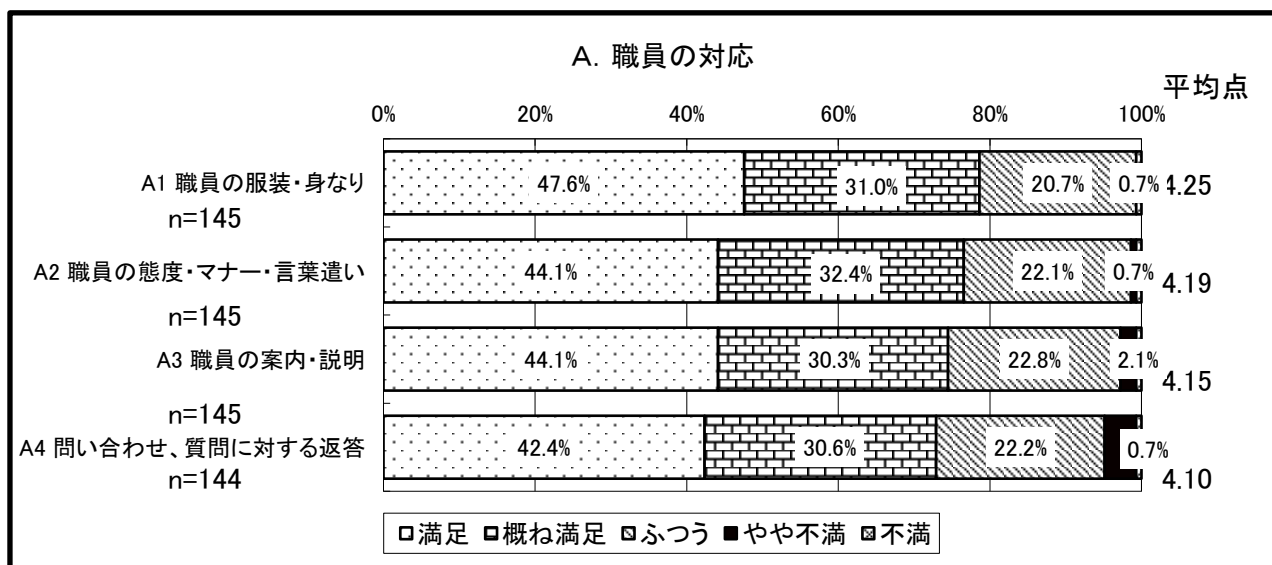


【回答者の属性】に関するコメント

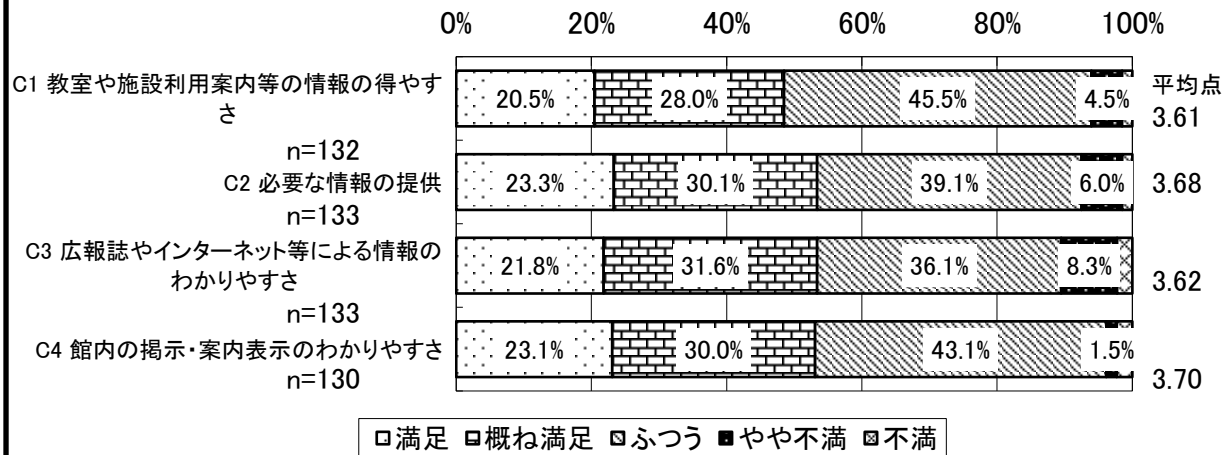
30代以上の回答が全体の9割以上を占める結果となった。
 回答者の居住地は市内の比重が高い。これは、市内在住・在勤者が市外在住者より早期に施設予約申請を行うことのできる現行のシステムとの相関が強い。
 利用頻度は月に1～4回以上の割合が9割近くであり、市民の運動習慣形成の一助となっていることが伺える。



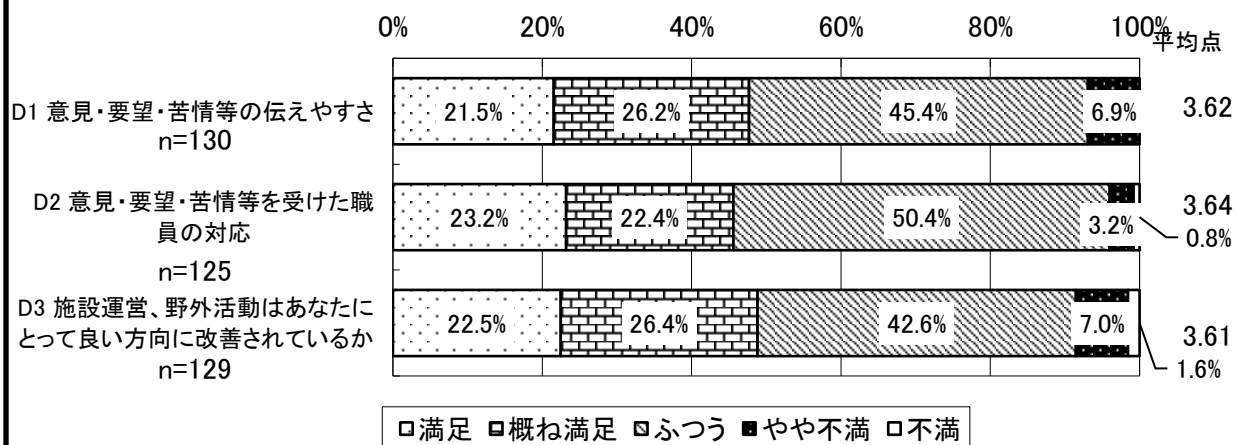
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

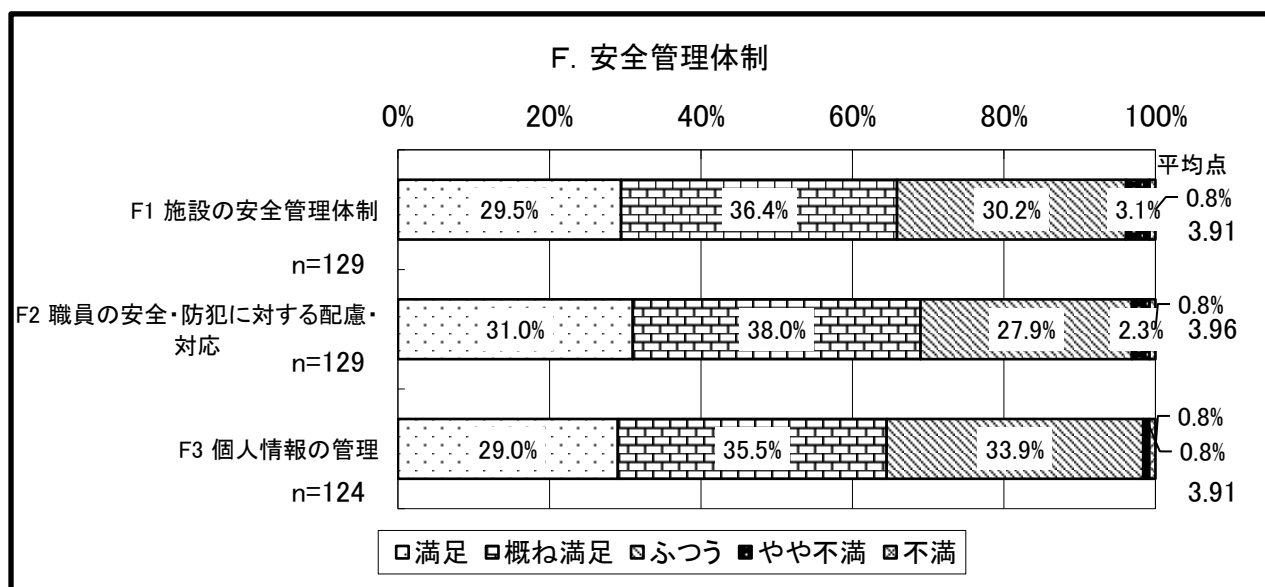
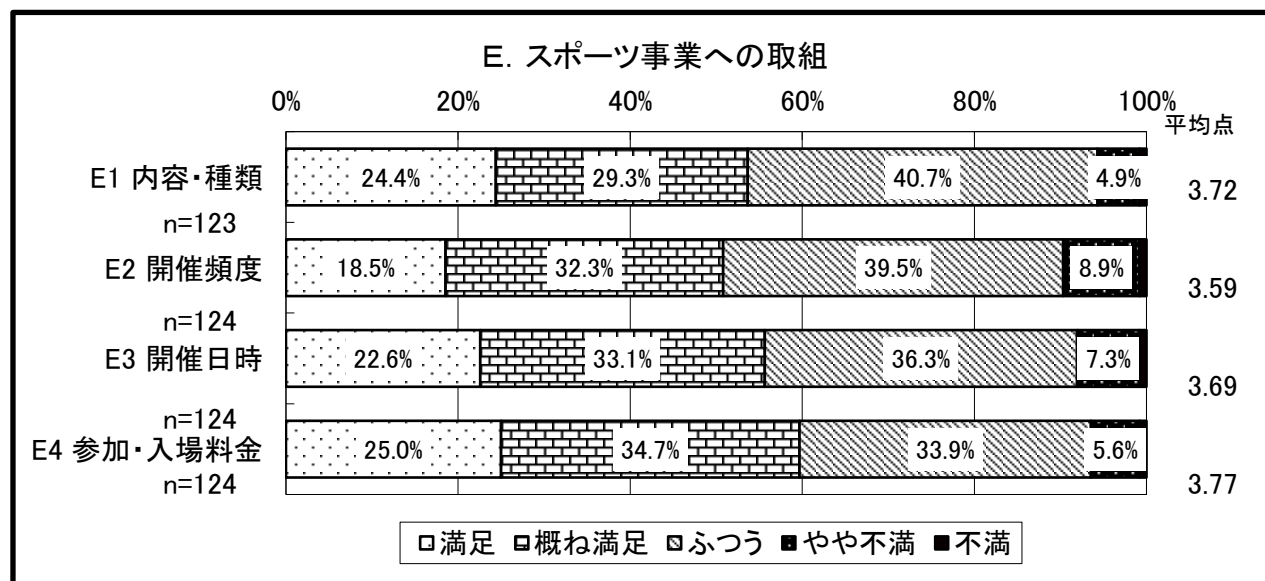


C. 情報の提供

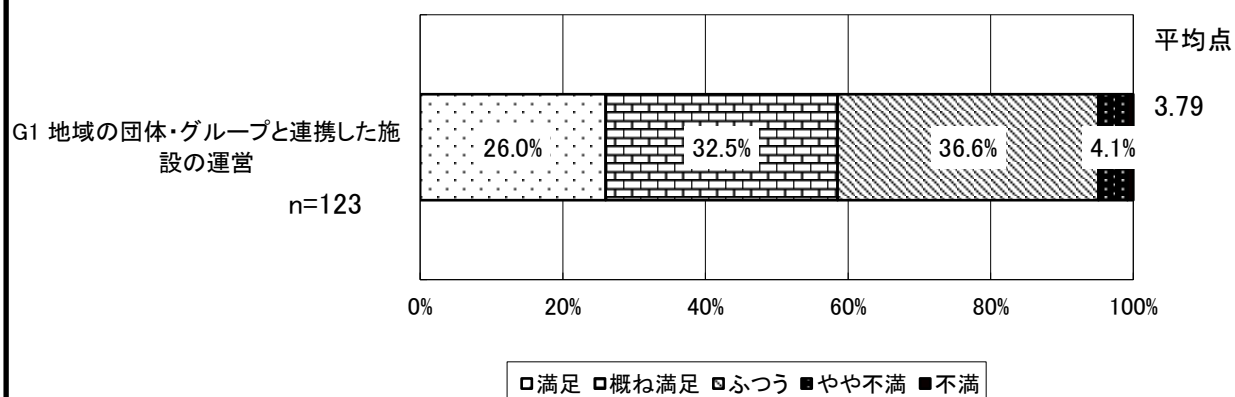


D. 利用者の意見の反映

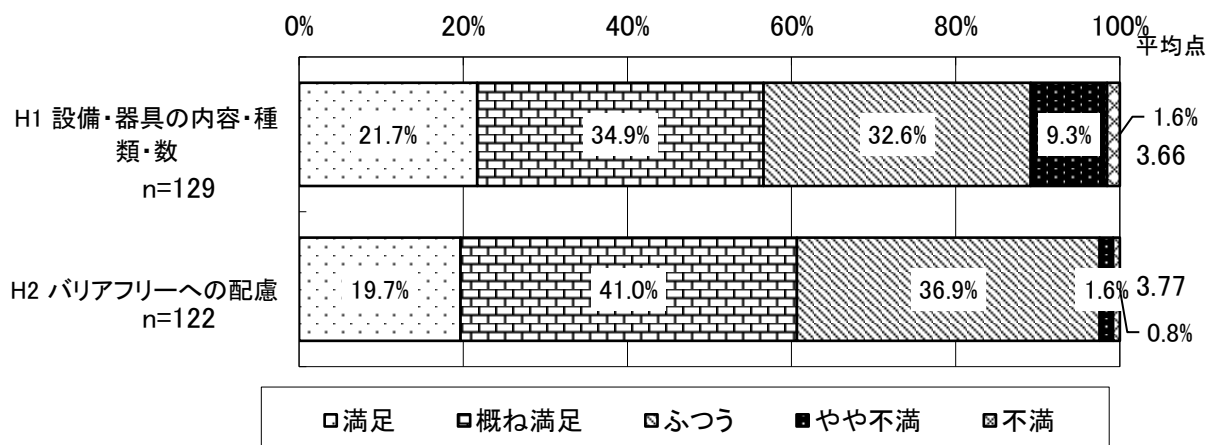




G. 地域との連携



H. その他



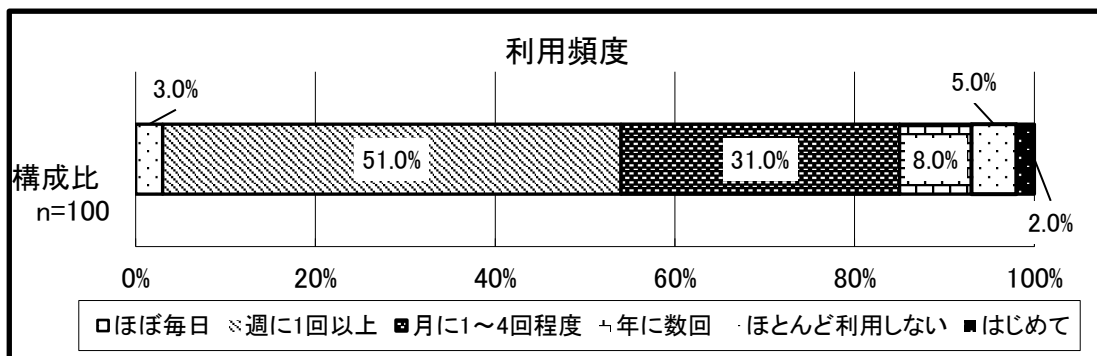
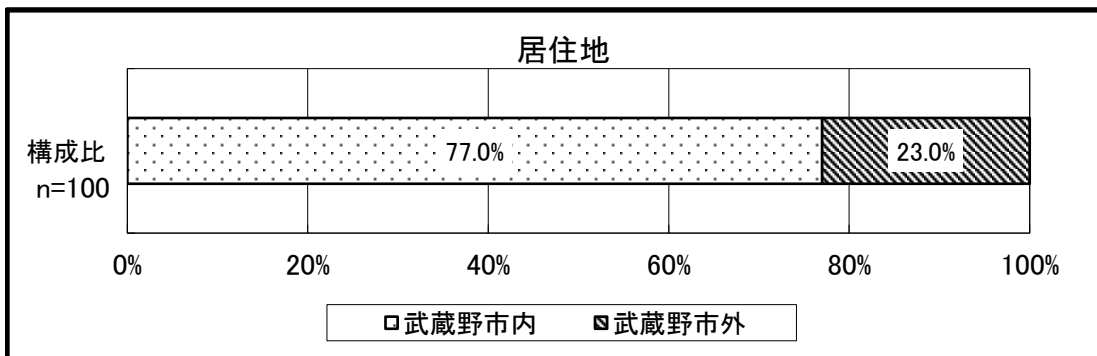
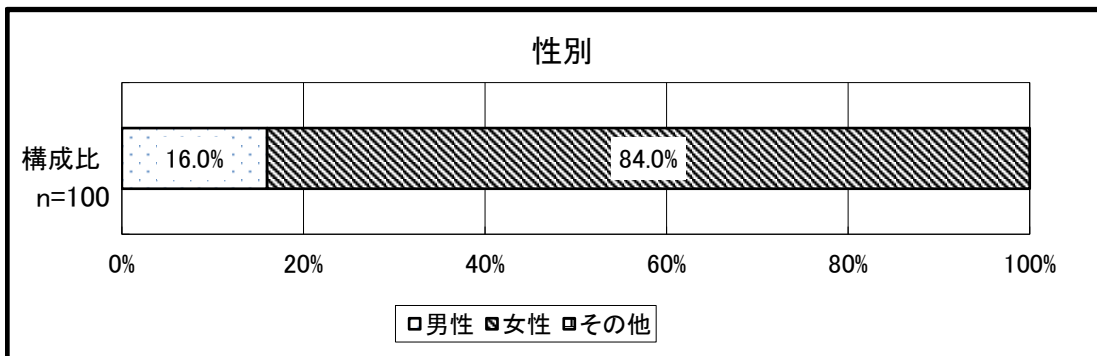
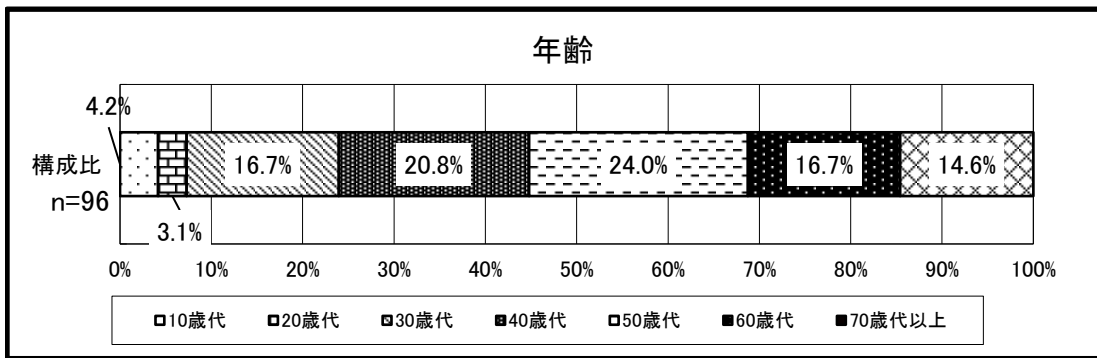
武蔵野庭球場

No.	評価点	評価理由
1	5	スポーツを続けていきたい。よろしくお願いします。
2	4	テニスコート入れ替えの時間について。やや不満があります。開始時間より早めに来て、前のグループが使用しているにもかかわらず、入って来て、準備を始める方が多いです。利用時間になってから入るようアナウンスしてほしいです。
3	4	なし
4	4	スポーツ教室夜間も充実してほしい。テニスコートのイレギュラーがひどい。
5	5	一度申し込んだイベントは、次回の申込みの案内がメールで自動的に送られるといい。
6	5	天候による施設利用の可否について朝一の利用の時、迷うことがある。早めにアップしてもらえると助かる。
7	5	色々な年代に合わせた企画ありがとうございます。
8	3	先週のテニスの教室は雨がやまなかったので、お休みにすべきだったと思います。
9	3	サークルのような、部屋をかりて使用している人達のワに入りたい。活動で人数ボッシュしているサークルさんは、はりがみかサイトなどあってほしい。
10	4	スポーツ教室(テニス)で、球の数が少ないので球拾いが多く不便。テニス利用の際のルールが厳しすぎて、高齢者に配慮して欲しい。
11	3	HPがわかりづらい。応援のやり方、登録番号忘れた時、ネットで再登行できないのが大変。
12	3	大人のテニス教室をもっと開催してほしいです。
13	4	さほどスポーツ施設は使っていませんが、使いたいときには十分に使えるようにしていただいていると思います。
14	4	だしたよう望はなるべくきいて下さい。
15	4	キャンセルOKの時期を(有料になってしまう時を)1週間位にしてほしい。
16	4	2～9月迄のできない間の方法を考えたうえで、工事をお願いしたい。(テニス民族移動になるので)
17	5	工事期間を短くして。(テニスコート)
18	4	夏の陽ざしよけに、ベンチの上に少し屋根が欲しい。トイレが近くに欲しい。
19	4	テニスコートの近くにトイレがほしい。
20	3	・ベンチ(各コート)の上に日差しよけがあるとよい。・テニスコートの近くにトイレがほしい。
21		ナイター→(テニスコート)設備をお願いしたい
22	2	ナイター設備(テニスコート)
23	4	テニスコートのイレギュラーパウンド(来年改修とのこと)期待しています。
24	4	テニスコートのサーフェイスがつぎはぎだらけでやりにくい。
25	4	テニスコートに照明をつけて欲しい。
26		テニスコートにナイター設備があると嬉しいです。
27	4	テニスコート、夏の日射しをよけるシェードなど、各コートにあると有り難い。水道、トイレも各コートから近い所にあると嬉しい。
28	4	コートの工事期間が長すぎる。
29	4	料金が良心的で満足しています。今回、工事が入ってより使いやすくなることを期待しています。近年の暑さにより、熱中症対策が必要だと思ひます。各コートに日よけテント(巻き上げ式)の設営や、できれば、ミスとなどがあればうれしいです。・手洗い場(水のみ場)を1～4コートの方にも設置していただけるとありがたいです。・トイレが遠いので、緑町コミセンとの連けいをとって、使いやすいようにしていただきたいです。(今はとても使いにくいです)イヤがられる
30	4	テニスコート工事期間が長い！
31	5	日射しや急な雨等を防げるシェードのようなものを各コートに設置してほしい(テニスコート)

武蔵野庭球場

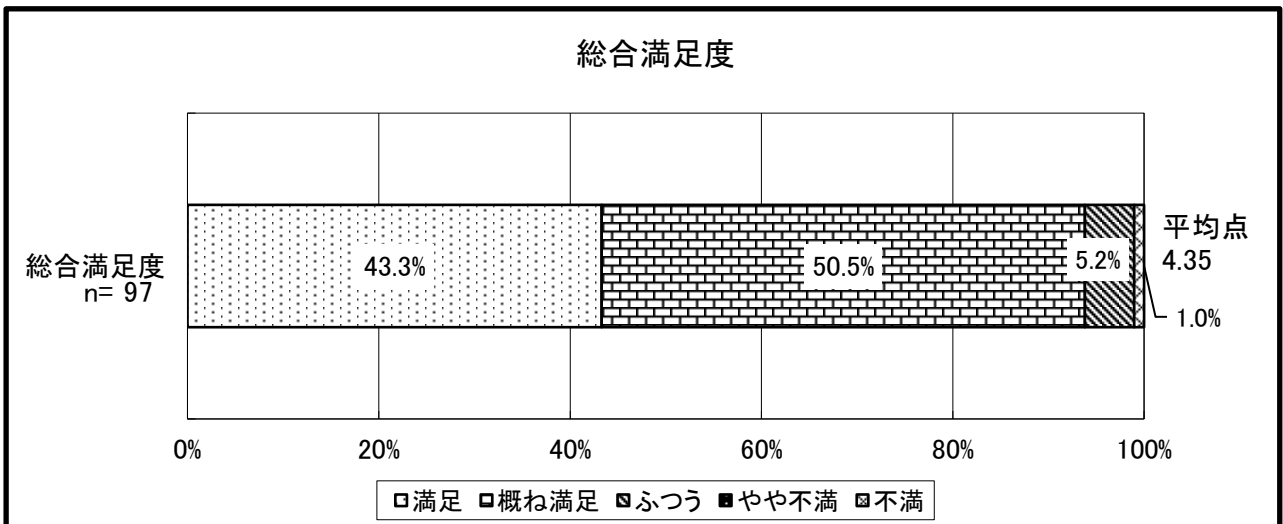
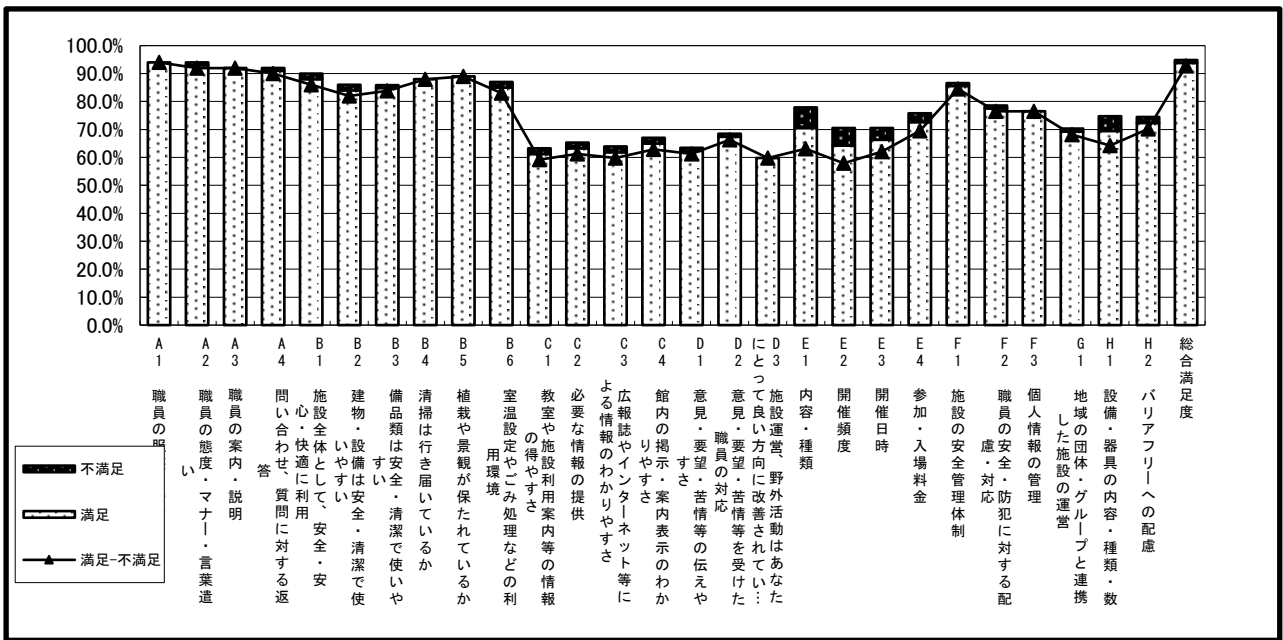
No.	評価点	評価理由
32	2	(テニスコート)・雪が降った際、使用不可が続き、困った(過去の話)◎今回のテニスコートの修理が長期間すぎる。全面でなく半面ずつではどうか。他の施設の抽選が難儀予感。・雨でも不可にすぐならず、困ったことあり。・コートがパッチワークのようで、サーブはやりにくい場所あり。→今回の修理で良くなることを期待。◎夏が暑いので、日除けがほしい。・水飲み場。
33	4	テニスコートを増やしてほしいです。
34	2	市営コート、ほとんど予約できません。ナイターなどで面をふやして下さい。
35	3	テニスコートにナイター設備をつけて欲しい。
36	2	来年テニスコートを改装しますが、今の状態はデコボコで危ない状態です。
37	3	テニスコート、ナイター希望。
38	1	・コートが床面がひどすぎる。・ブラシもボロボロの物もある。
39	3	テニスコートが天候によって使用可・不可などの表示が出ますが、2時間前には出てない事も多いです。利用者としては早く知りたいので、困ることがありました。
40	2	テニスコートの床面がガタガタ。ボールが不規則にバウンドして使いにくい。
41	5	コートのほりかえありがたいです。使えないのが悲しいですが。ベンチ、腹筋ベンチももう少しふやして欲しい。
42	4	夏場は日よけ場所として、各コートのネットぎわに(コートのネット)、日陰の屋根を作って欲しい。
43	4	テニスのレッスンを年4回位お願い致します。
44	5	いつも楽しく安全にできています。ありがとうございます。一つ、夏の暑い時期は陽よけがあると助かります！！
45	4	代金支払時の領収書A4は大きすぎる。簡単な(小さい)サイズにして欲しい。
46	1	長年の間、テニスコートはボロボロ。ケガしないよかったと思う。当初の施行工事のためと思う。何度となく、金あみの穴の修理を要望しても修復されることはなかった。営利目的のコートの使用料を5倍にして下さい。一般市民が使えません。窓口の対応が不満です。感じが悪いです。今回の改修時、金あみの高さを高く、それにあわせてネットでおおってください。
47	3	テニスコート利用でお世話になっていますが、工事前ですがコートの状態が悪く不満でした。申し込み時インターネットの使い勝手が悪かったです。コートの2/3以上が営利のレッスンの日もあり、市民がテニスを楽しみになくなっていると思います。
48	5	現状の施設の状況は、十分だと思いますが、利用人数に比べてテニスコートの面数が足りていません。抽選してもほとんど当たりませんので。
49	2	コート面のあらさ、支払いを体育館まで行くことが、少しめんどろに感じる。
50	3	ありがとうございます。
51	5	市営コートの抽選時に、1人××枠のように上限を設けたらいかがですか？なかなか当選できません。

②④ 総合体育館

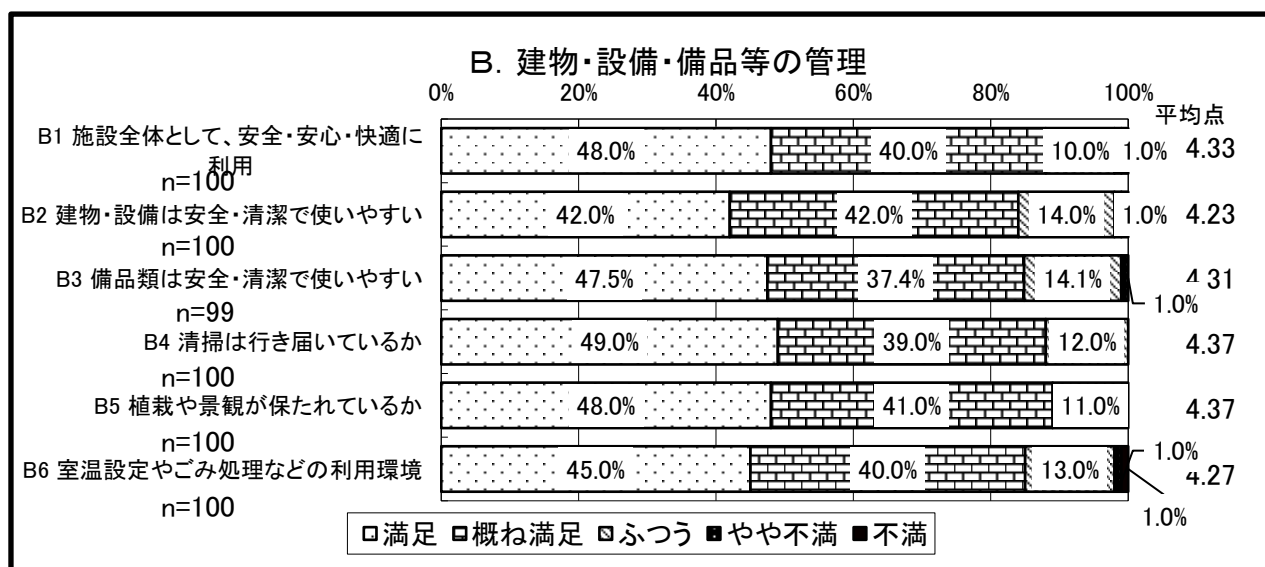
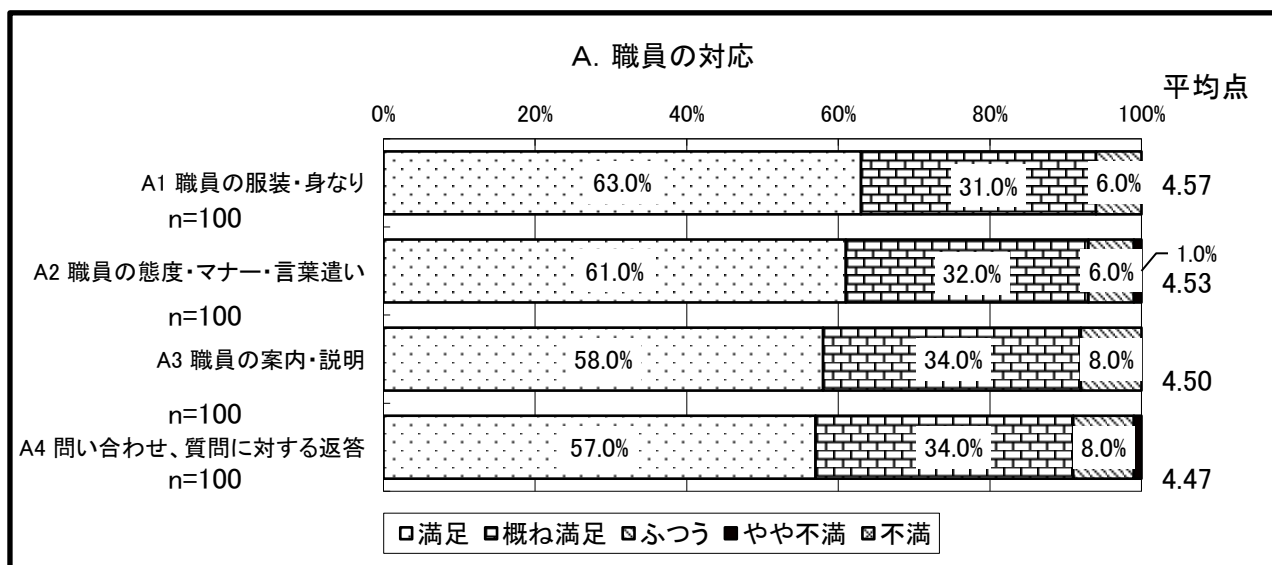


【回答者の属性】に関するコメント

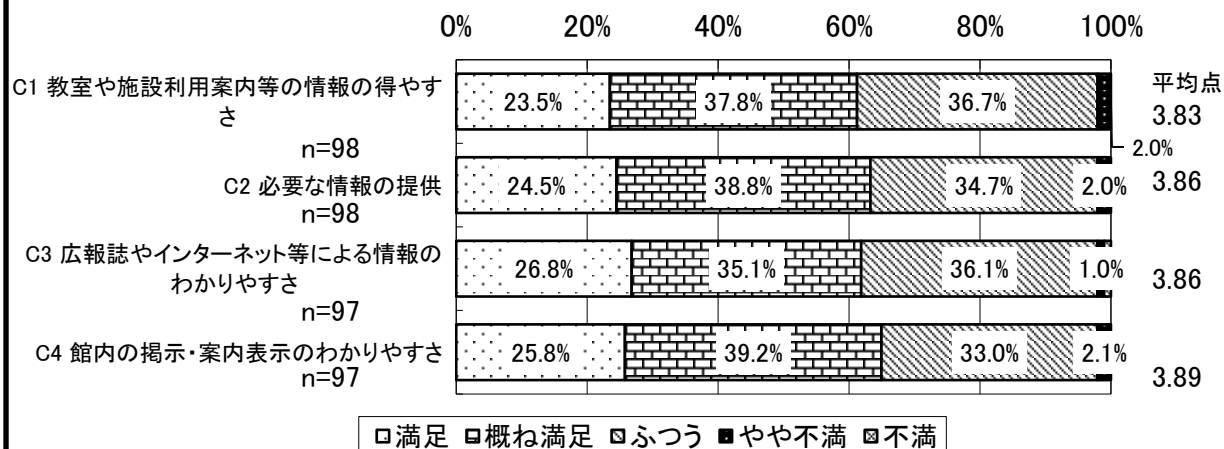
複合的な施設で、利用目的が多岐にわたるため、世代分布はバランスよく分散している。男女分布は約8割が女性である。平日中心でアンケートを回収した結果が反映された。利用頻度は、「ほぼ毎日」「週に1回以上」が約5割、「月に1～4回程度」を合わせると8割を超え、運動習慣のある方が利用の中心である。指定管理者主催事業(会員制教室・ワンデーレッスン)の形態や、トレーニング室指導員による運動習慣形成の呼びかけが、利用頻度の項目へ反映されていると考える。



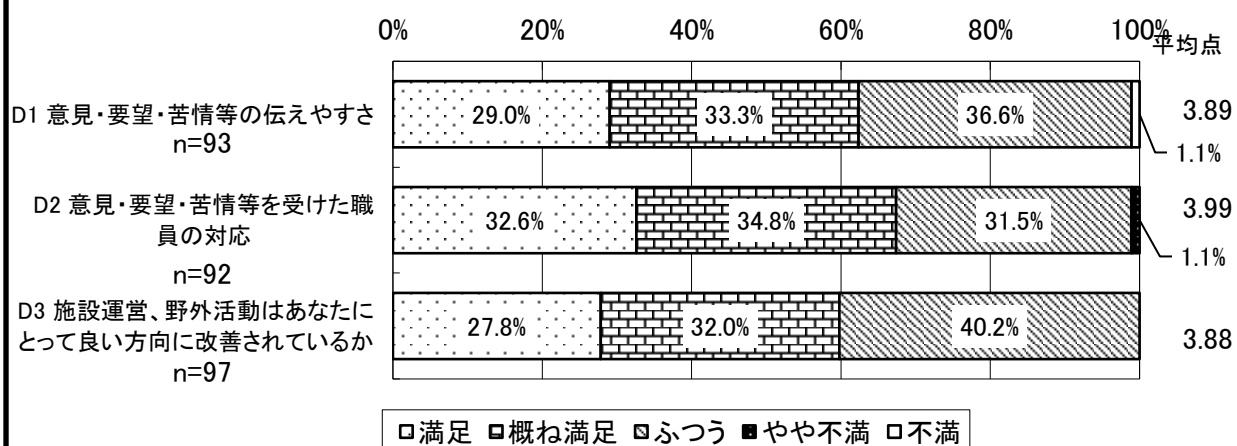
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

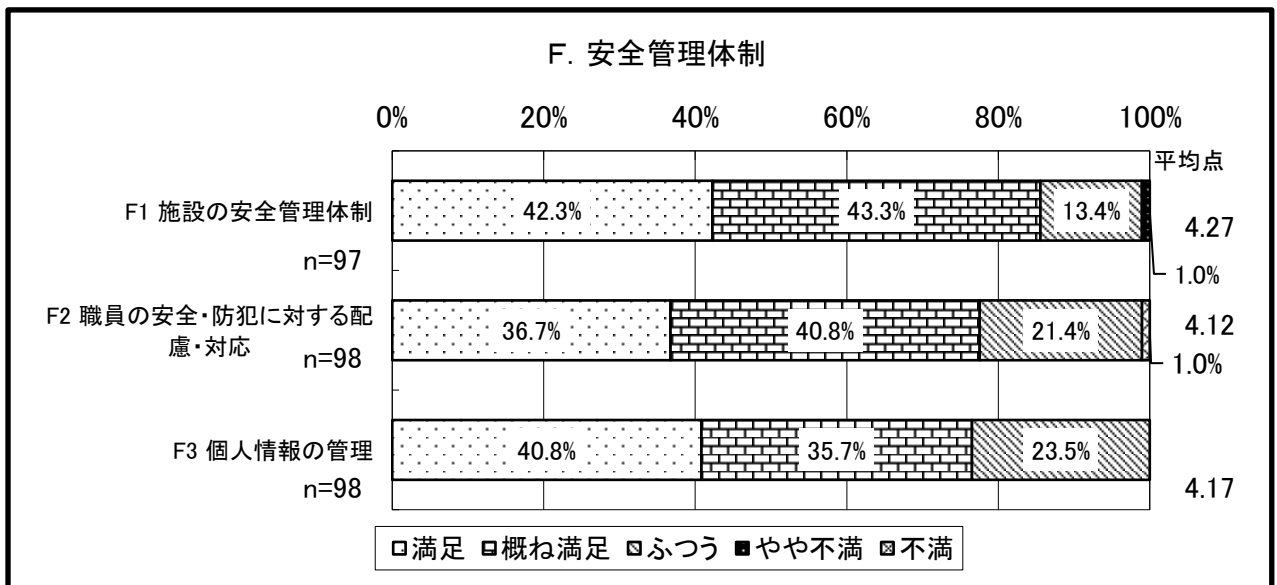
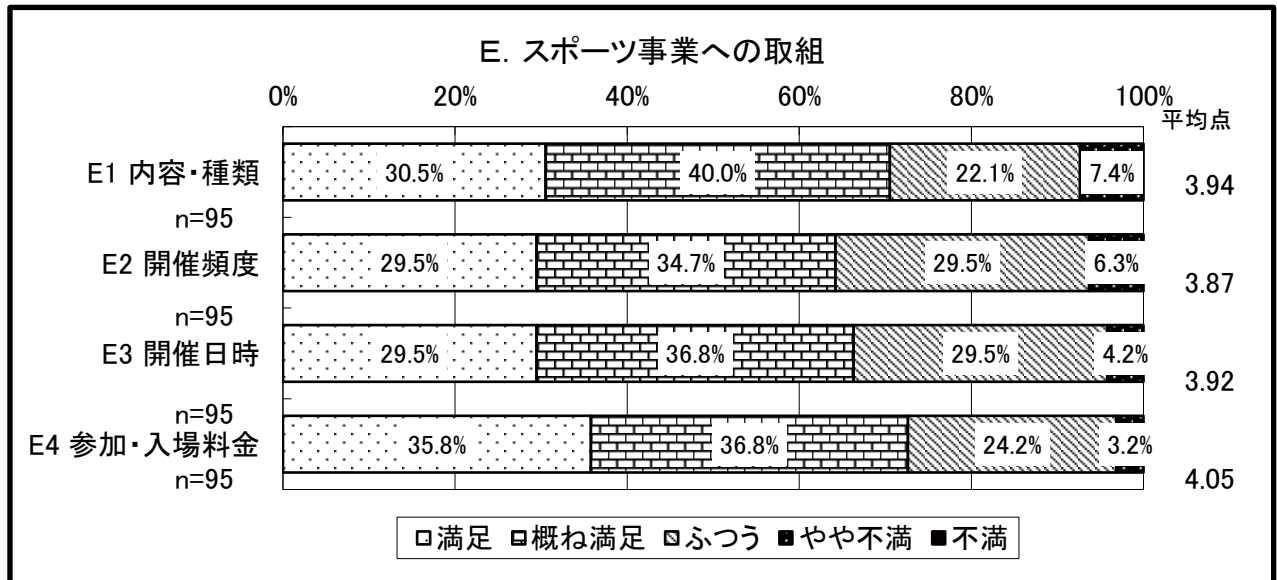


C. 情報の提供

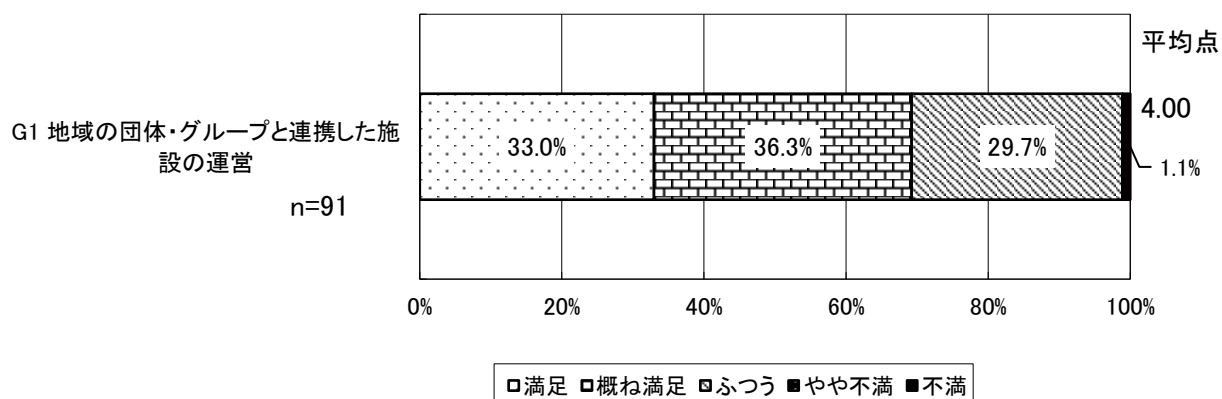


D. 利用者の意見の反映

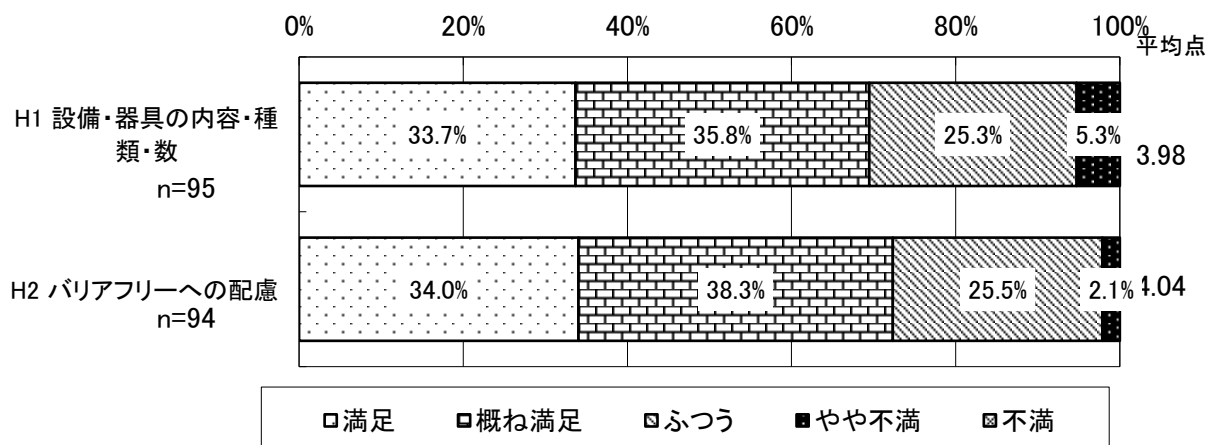




G. 地域との連携



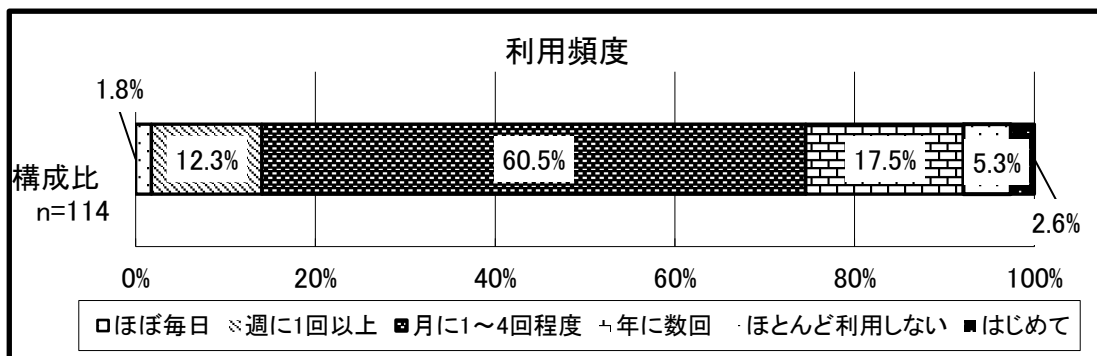
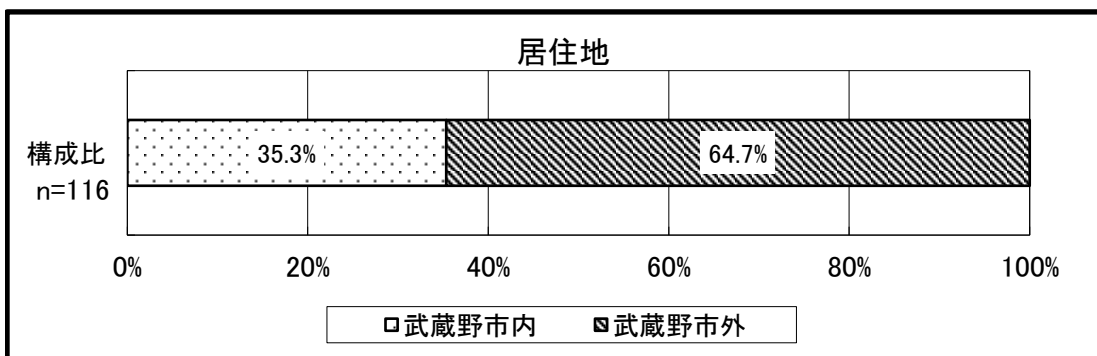
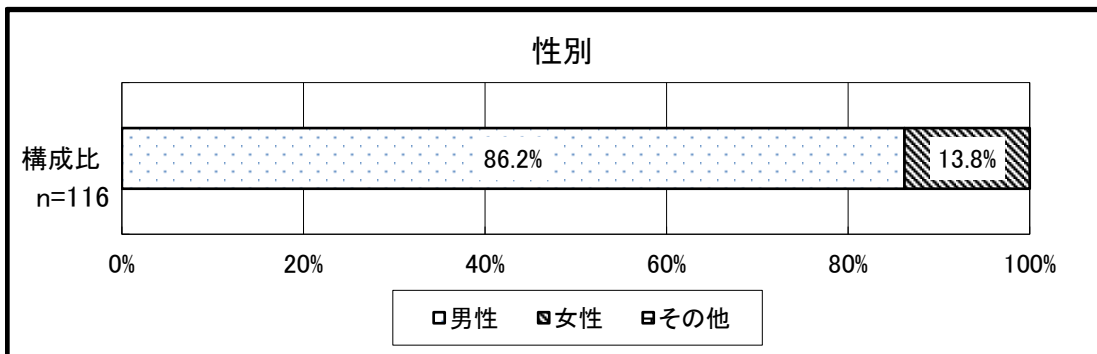
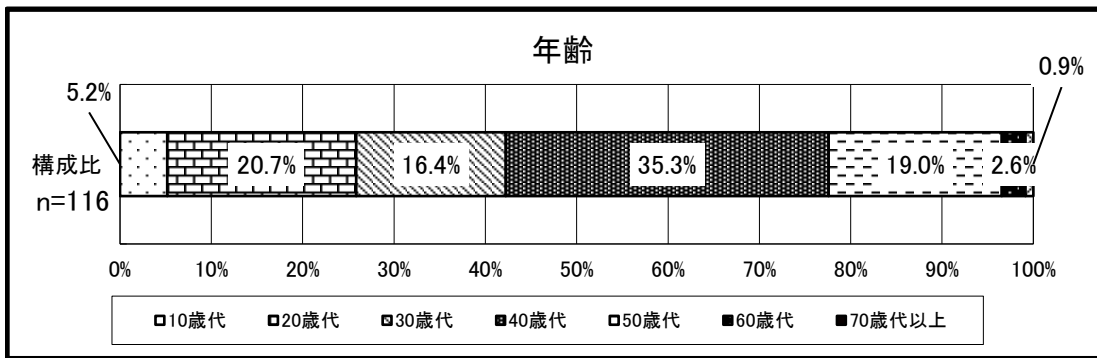
H. その他



総合体育館

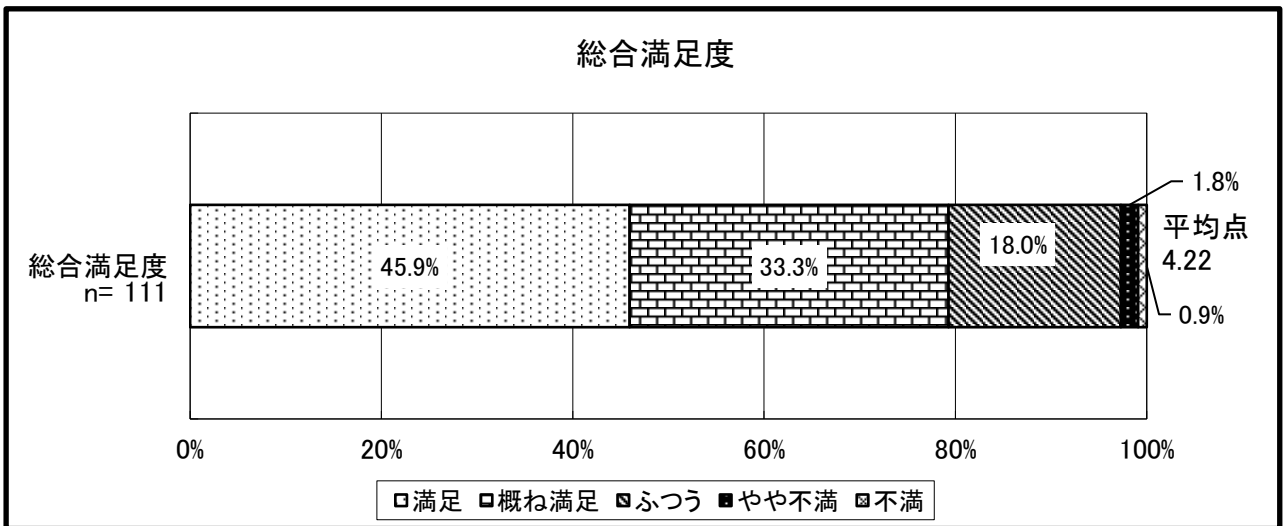
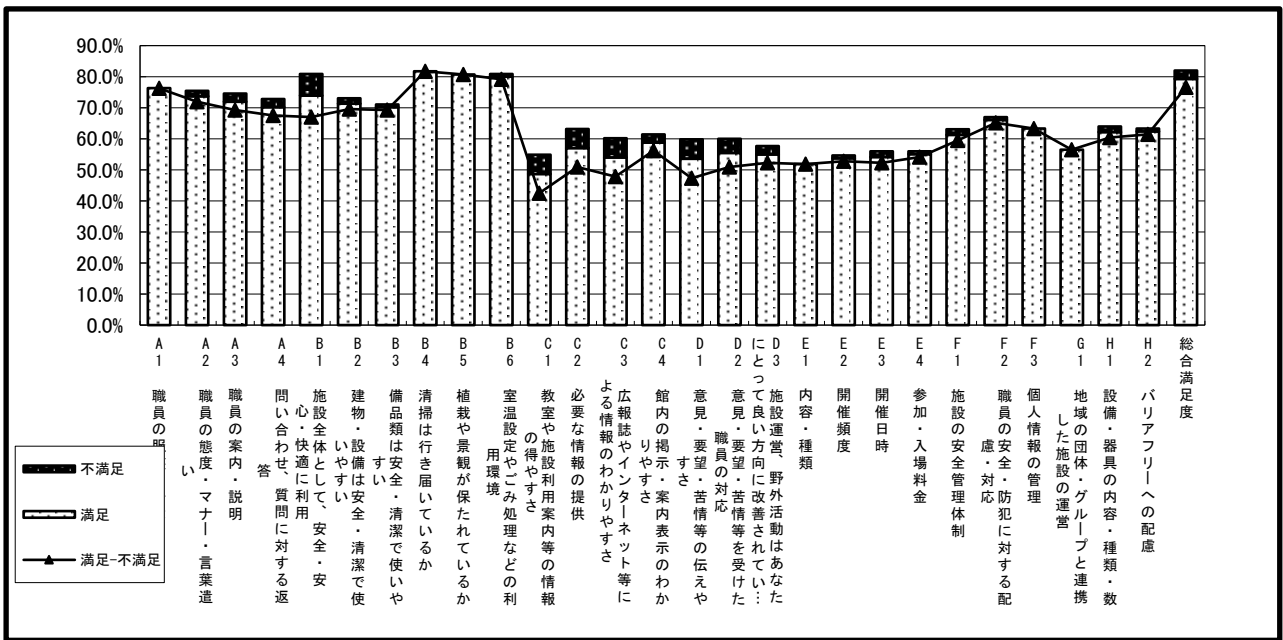
No.	評価点	評価理由
1	5	幼児室の赤ちゃんゾーンが増えるとありがたいです。
2	4	幼児室を広くするか、乳幼児と分けてほしいです。
3	5	幼児室を広くして、小さい子スペースを作ってほしい。小学生もあそべる所も作ってほしいです。(夏は外が暑すぎるため)
4	4	ネットの申し込みがやりづらい。
5	5	ネットの登録や利用が使いづらいです。登録内容(名前など)の変更ができない。見たいページややりたいことが表示しづらいです。
6	5	いつも気持ちよく利用させていただいて嬉しいです。市外でも利用できること。近くに住んでいるので助かります。
7	3	トイレが古いので改修して、子どもや赤ちゃん連れに使いやすくしてほしい。
8	5	産後ヨガとてもリラックスできて良いです。練馬区在住ですが、利用できてありがたいです。
9	5	子どもと参加できるプログラムが増えたらうれしいです。
10	5	0123吉祥寺などの乳児施設は市民のみだが、こちらの産後ヨガや親子スポーツは市民外も受け入れて下さり、とっっっっても嬉しいです。
11	3	もう少しスポーツ教室を、ふやしてほしい
12	4	山行の時のスタッフについて、毎回方針や雨天時の時の決断がちがいとまどう
13	5	毎年フラダンスは楽しみにしています！
14	4	暑い時期のエアコンの効きを良くしてもらえるとありがたいです。
15	4	☆フラを通年にしてほしいです♡
16	5	初めての卓球教室、2回ハズしてしまいました。週に2〜3回、できると皆さん楽しめると思います。
17	5	子供(未就学児)のプレイルームをよく利用させていただいています。雨の日や寒い日の遊び場として大変ありがたいです。
18	5	ジム安く使えてうれしい。スタッフや備品もとてもよい。子供と参加するイベントがもう少し安いとうれしい。お金を現地(体育館)で払わないとなのが面倒。オンラインで(ページとか?)振りこめたらうれしい。
19	3	ネットの写真にボールプールがあったので、楽しみにしていたが、なくて、残念だった。可能であれば、置いてほしい・・・(幼児室)
20	1	・シャワールの施設利用者以外の利用がとにかく多い・利用禁止にさせて下さい・武蔵野市以外の方が武蔵野市民の料金で利用している。注意して下さい・2日のバスケットボールをしているチームがマナーが悪い。他のスポーツは問題ないがバスケだけ突出している。利用を減らして下さい・23区の同じ公営施設に比べて、機械化が遅れている。入口を自動改札の様にするなど、厳しくしてほしい・券売機の終了時間の印字が相当リアルな時間とずれている。
21	5	来年予定されている改修工事の期間を極力短縮してほしい。
22	5	ダンベルやベンチプレスがあればより良いかと思います。職員さんはいつも丁寧で素晴らしいと思います。
23	5	プラチナ市民カードを1回登録したら更新する必要がないのは非常にありがたいです。いつもありがとうございます。
24	5	インストラクター(指導員)は皆、親切でいいねに対応している。服装、その他衛生面でも良好。
25	4	機械上で休んでいる方がいますが、音楽が何かを聞いているのかインターバルで休んでいるのか分からないので、時々見回っていただけると本人も気がつきやすいかも分かりませんね。
26	4	筋膜リリースやストレッチなど手軽にできる事を教えて頂いて体が癒されます。ありがとうございます。
27	4	ロッカーを増やしてほしい(男性)
28	4	・総合体育館内のトレーニング室において、トレーニング室器具の種類・数がもう少し多くても良いのではないかと感じている。
29	4	・これだけの設備があるにもかかわらず、夜間の利用(室外、トラック)が出来ないのが残念。照明を付けるのは近隣住民の反対等でやはり難しいのでしょうか。・トラックを時々利用しています。A開放の時は市外の学生さん達も大勢利用しています。なるべくじゃまにならないように、こちらは配慮していますが、学生さん達(&コーチ・指導者)が我が物顔で利用していることが時々あり、もう少しお互い気を使ってほしいです。・トレーニング室のランニングマシンですが、動画が見られる(景色が変わる)とか、風が出るとか最新式のタイプの導入を検討してほしいです。また夏はかなりトレーニング室内が暑くなるので、ランニングマシン付近にサーキュレーターを増設してほしいです。
30	4	H-1で②に記入したのは、ダンベルがあった方が嬉しかったので、②にしました。
31	4	休業日等、市のラインにのせて下されば幸いです。改修後の維持・・・バリアフリー(機器を)に対応したものにしてほしい。ロッカーもバリアフリー対応に。
32	4	来年使えなくなるのが残念です。特に女性の職員さんが知識が豊富で優しく感謝しています！

②⑤ 緑 町 ス ポ ー ツ 広 場

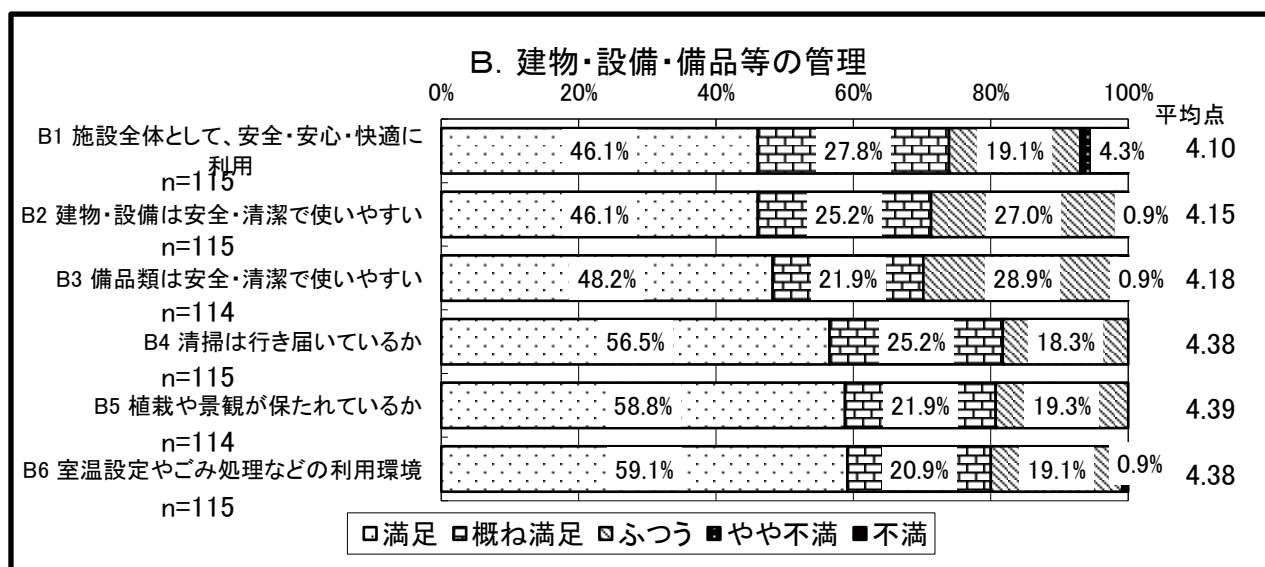
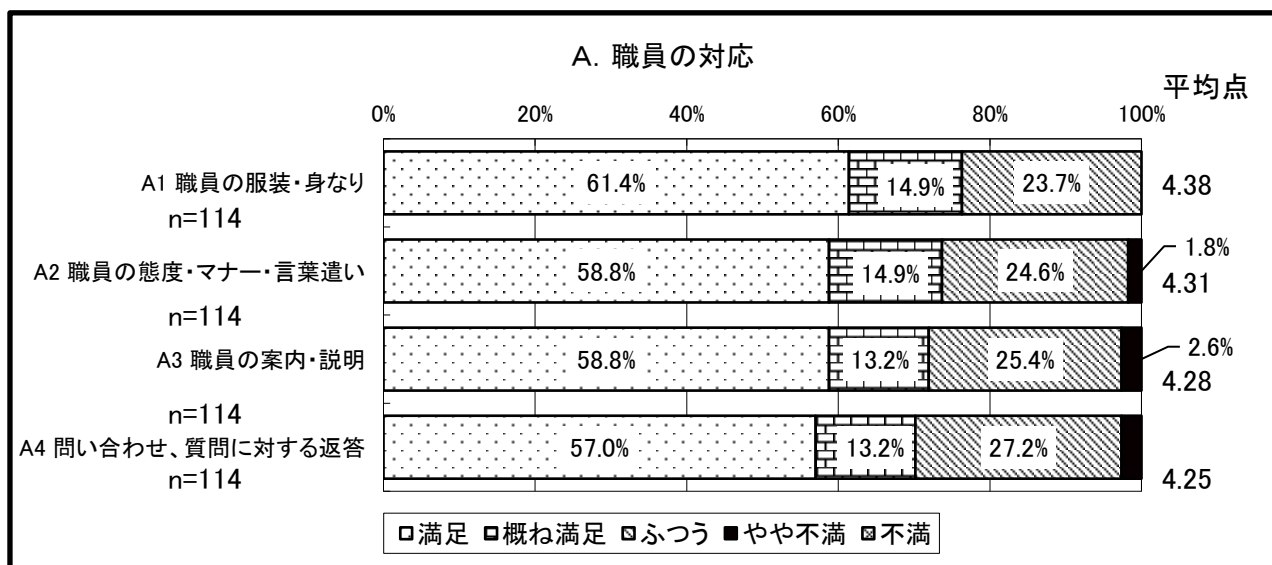


【回答者の属性】に関するコメント

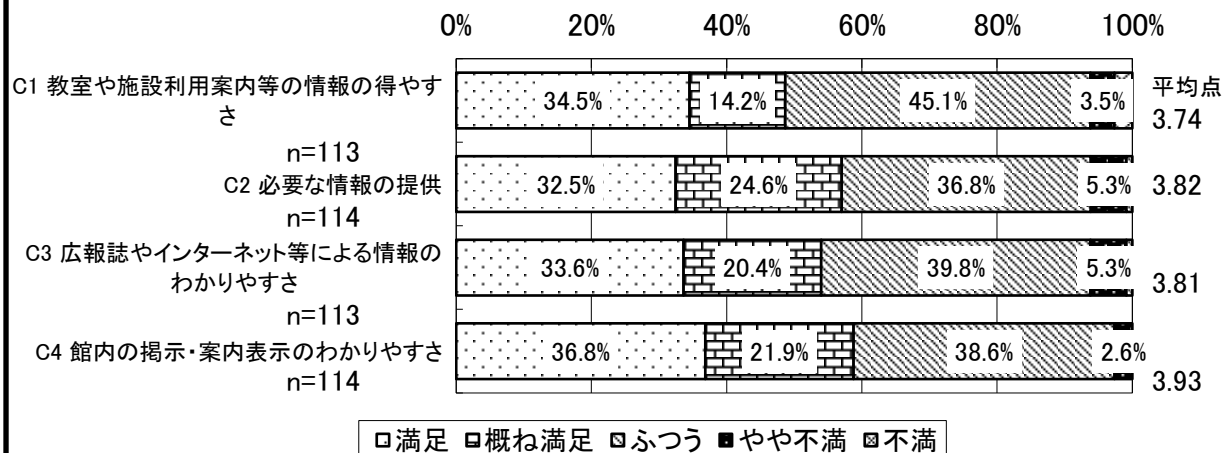
回答者は20代～40代がボリュームゾーンであり、全体の7割を占める。フットサルの試合・練習に用いられることが多いため、競技の愛好層がそのまま年齢に反映された。性別に目を向けると、男性の利用が8割超、また本アンケートの女性回答者は子供のプレイの観覧者が大半だった。実態として9割5分の利用者が男性の施設である。市内外の割合は、市外在住者が6割。これは社会人フットサルチームの利用が多いためであり、市外在住であるが市内在勤、というケースがほぼである。利用頻度は月1～4回以上の利用が7割を超え、当施設を使用した運動習慣が形成されていることが伺える。



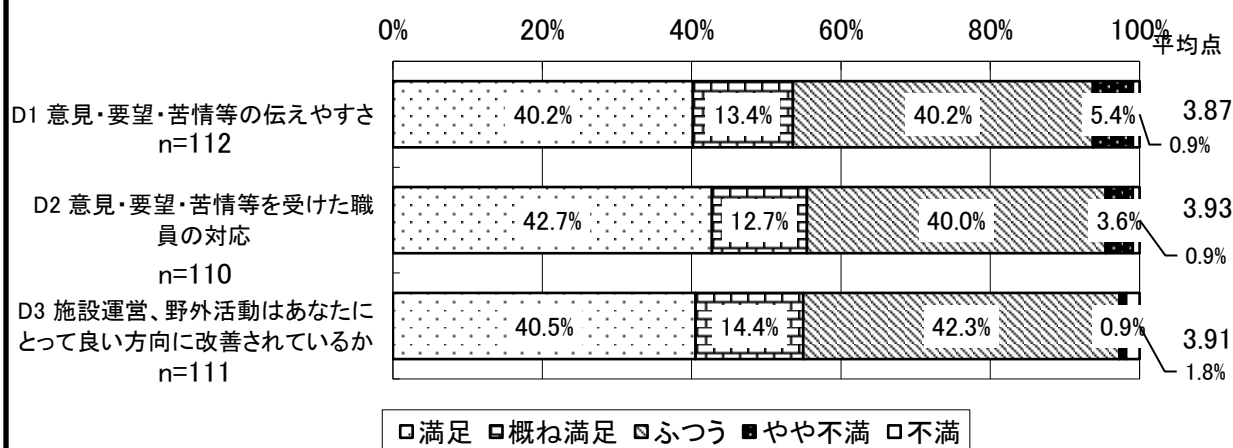
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

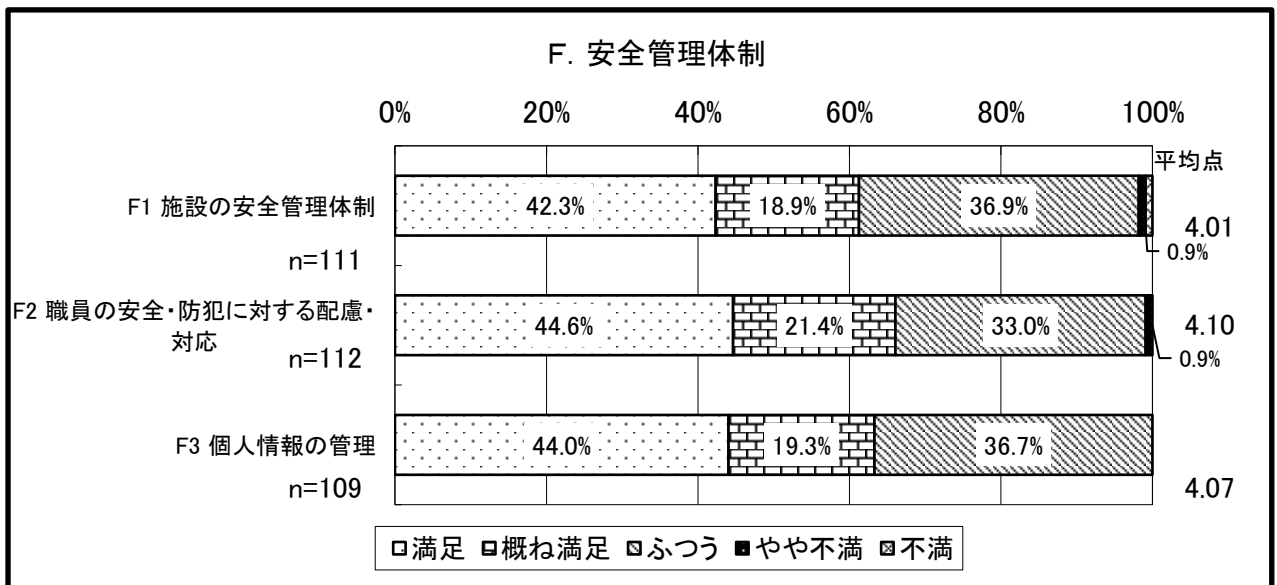
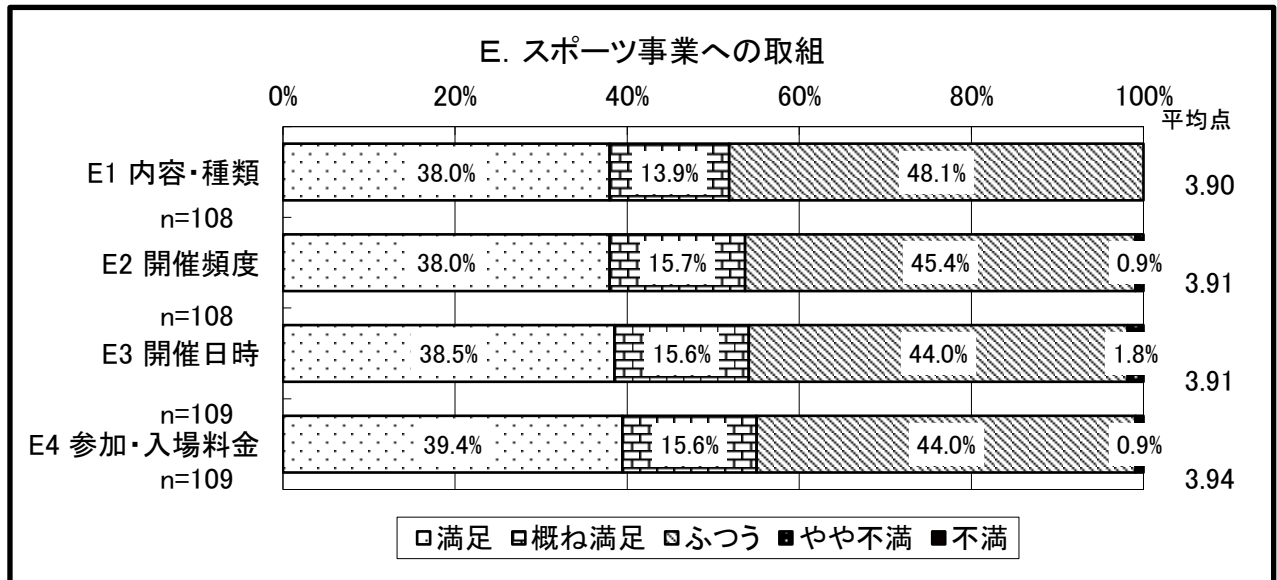


C. 情報の提供

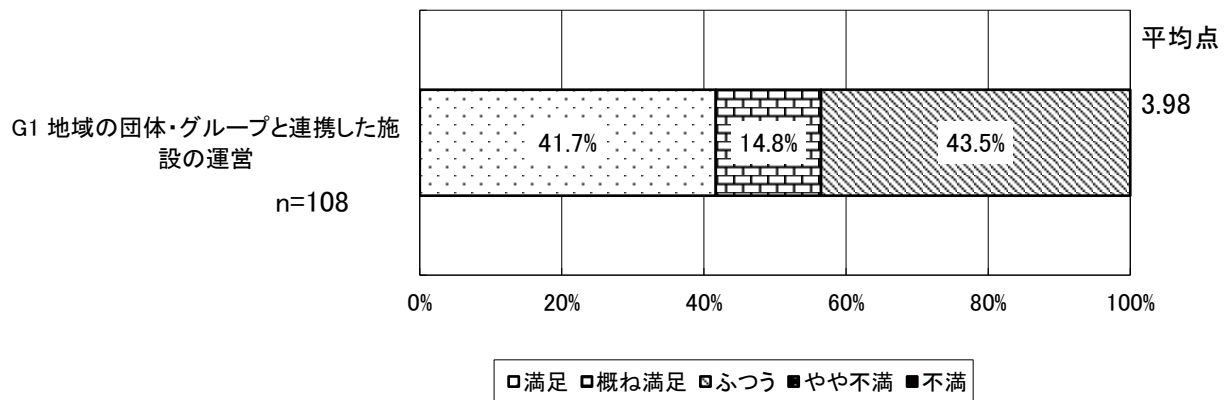


D. 利用者の意見の反映

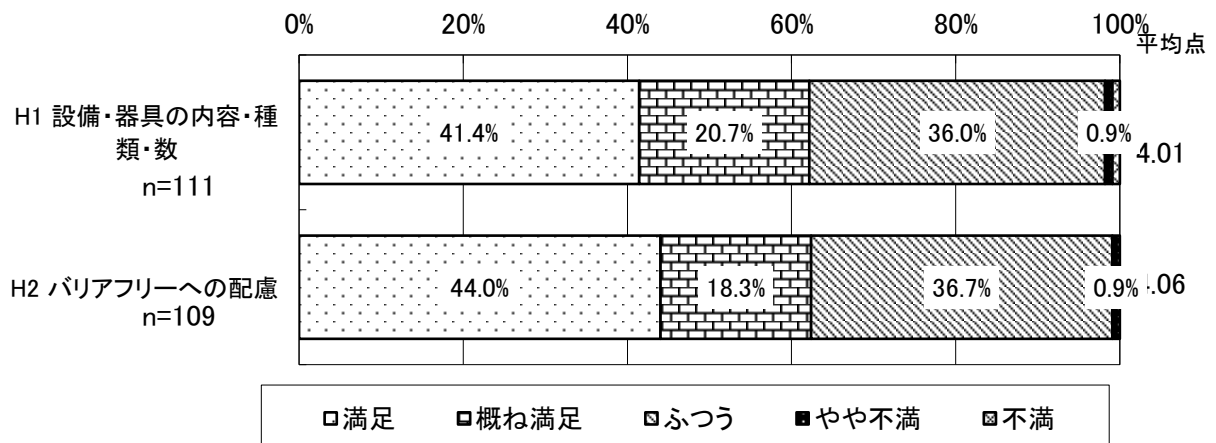




G. 地域との連携



H. その他



緑町スポーツ広場

No.	評価点	評価理由
1	4	教室の年令の幅が広すぎるかな？と思いました。ボールあそびよりサッカーよりかなと思います。
2	5	いつも気持ちよく利用させてもらっています。
3	5	ありがとうございます。
4	5	なし
5	3	なしです。
6	5	特にありません
7	5	いつもありがとうございます。
8	4	中央公園グラウンドの倉庫扉がこわれていて、鍵の開閉に困る時がある。
9	3	中央公園のロッカーの修理。
10	3	中央公園のナイター設備を検討してほしい。
11	4	ナイター設備があると活動の幅が増えて嬉しいです。
12	3	緑町スポーツ広場の芝をきれいにしてほしい
13	4	芝がテニスコートの地面。ころんでケガしない人工芝になったらうれしい
14	5	しばのはり替え
15	5	いつもありがとうございます。
16	5	トイレをキレイにしてほしい
17	5	良かったです！
18	5	特になし
19	3	緑町スポーツ広場のコート設備には重大な安全上の問題がある。2023年、頭を地面に打ち、脳挫傷を経験した。コートはショックを吸収できるようなものにして欲しい。更新が予定されていると喜んでいたが、2年近く動きがない。
20	1	芝の張りかえと、ペナルティの白線欲しいです
21	2	フットサルコートのしばを深めのもにに！ナイター設備をお願いします！
22	4	人工芝をはがれてケガをしました。はがれの補修。はりかえをお願いします
23		フットサルコート(外)の芝を深めのグラウンド(クッション性を含め)にしてほしいです。
24	4	地面がかたい。芝が短い。ペナルティの線がほしい。時計を大きくしてほしい
25	3	・コート芝の貼替希望・百円自販機希望・ナイター照明希望。
26	2	緑町スポーツ広場のピッチ(人工芝)を改善してほしい。ペナルティマークをひいてほしい。
27	4	ピッチが堅くて足の負担が大きい。ぜひ芝を深くしてほしい
28	4	スポーツ広場でゲートボールや他のスポーツをやる人はいないので、深めの芝にして、ペナルティエリアを記して、フットサル専用にしてください。芝が固く、ケガ人が何人も出てしまっています。とてもこまっています。それと体育かんのwebサイトはもっとよくできると思います。
29	5	トイレを良くしてほしい
30	5	緑町など照明があると良い
31	4	いつも同じ団体が時間を守らず困っています。何度か窓口にも伝えましたが、改善されません。いかがなものでしょうか。窓口の職員の方(特に男性)に横柄な方が数名見受けられ残念です
32	4	ありがとうございました！
33	4	概ね快適です。いつもありがとうございます。
34	3	管理人が不在のことが多い。料金を払わず利用している人もいるのでは？
35		フットサル場に照明をつけてほしい

②⑥②⑦ プ 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.26、27 武蔵野市立武蔵野プール・武蔵野市立温水プール		
公の施設所在地	武蔵野市吉祥寺北町5－11－33 ほか		
施設主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
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	理事長 竹内 道則		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町5－11－20		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	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		
施設の特性	武蔵野市立武蔵野プール(屋外)・温水プールは、市内唯一の公営水泳施設である。武蔵野総合体育館に隣接し、同一の指定管理者のもとで一体的に運営されている。 温水プールは25mプール・15mプール・採暖室を備えた通年利用可能な屋内施設であり、屋外の50m競泳プールおよび幼児プールは夏季(7月上旬～9月中旬)に開放される。開放期間中は屋内外の壁を取り除き、4つのプールを自由に行き来できる開放的な環境となる。 幼児から高齢者・障がいのある方まで幅広い層が利用できるよう、個人利用・団体貸切・水泳教室・競技大会など多様な利用形態に対応するなど、公益性の高い運営を行っている。水泳教室をはじめとする主催事業と一般利用に関わる施設運営を通じ、市民の健康増進と水泳競技の振興を担う拠点施設である。		
指定管理料	< 予算 >	707,838,000円	< 決算 > 690,520,918円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	＊延べ利用者数の増加とその取組み 令和7年度における武蔵野温水プール・武蔵野プール(屋外)の延べ利用者数は、前年度比10,248名増を達成した。この結果は、既存利用者のニーズへの対応と新規利用者層への働きかけを両輪とした取組みが成果として表れたものである。 既存利用者への対応は、需要の高い幼児向け水泳教室の定員を拡充し、定員の都合で機会を逃していた子育て世代の取り込みを図った。また、個人利用の少ない時間帯に水中健康運動・脂肪燃焼アクアビクス・スイムフォームチェックなど時間帯ごとの利用者層に合わせた主催事業を展開することで、施設の遊休時間を活用しながら利用層を広げた。 新規利用者層への働きかけは、オリンピックを招聘した水球イベントを開催し、競技としての水球の魅力を広く市民に発信した。トップアスリートのパフォーマンスを間近で体感できる機会を設けたことで、これまでプールと縁の薄かった層の来場を促し、新たなスポーツとの出会いの場を創出した。 利用者満足度についても「満足」「概ね満足」の合計が85％に達しており、老朽化が進む施設においても職員対応の質の向上や備品の充実など、ソフト面の継続的な取組みが利用者の信頼につながっている。利用者数の増加と高い満足度の両立は、施設運営全体の底上げが図られていることを示す成果として位置づけられる。
新たな取組み	＊主催事業における地域・大学・ボランティアとの連携強化 武蔵野温水プールでは従来より地域企業・近隣大学・スポーツボランティアと連携した主催事業を展開してきたが、令和7年度はこれらの連携を発展させ、地域との協働体制を強化した。 水球チャレンジデーでは、地元企業と連携してゲストの手配を行うとともに、近隣大学へ運営ボランティアの協力を依頼、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」との協働運営体制を構築している。競技の普及と地域連携を組み合わせたイベント運営により、スポーツを支える人材の育成と地域コミュニティの活性化に寄与している。 武蔵野アクアスロン大会においては、武蔵野市商工会議所を通じた協賛募集を展開し、地元企業との関係構築を図った。令和7年度は新たにスポーツ用品店・ボウリング場・印刷会社が協賛に加わるなど、大会を支える地域の輪が着実に広がっている。運営面でも水球チャレンジデーと同様に「HANDS」との協働体制のもと実施しており、ボランティアが複数事業を横断して活躍できる仕組みが整いつつある。 土曜学校水球では、水球イベントにて関係性を深めた地元企業と連携して元オリンピックの講師を手配。専門的な指導環境を確保することで、子どもたちが水球という競技に本格的に触れる機会を提供している。 これら3事業を通じた地域企業・近隣大学・スポーツボランティアとの連携は、プール施設が地域コミュニティの交流と活性化を促す拠点として機能していることを示すものである。今後もこうした連携の輪をさらに広げ、地域に根差した施設運営を推進していく。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	＊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、引き続き利用者の声が反映できるよう取り組んでいただきたい。 ＊教室開催頻度について、アンケート結果も踏まえ、利用者がより一層参加しやすい回数や定員等の検討に取り組まれたい。
＜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)	＊付帯設備の自主点検実施と安心・安全な施設運営について 法令に基づく定期点検に加え、利用者への影響が大きい床・壁面・シャワー等の付帯設備について自主点検を実施し、不具合の早期発見と対応に努めた。軽微な修繕については現場職員が対応することで迅速な改善を図るとともに、利用者から寄せられた要望についても備品の充実など対応可能な範囲で改善を行った。引き続き安心・安全を最優先とした施設運営を継続していく。 ＊教室開催回数の拡充について 前年度のアンケート結果を受け、特に回数が少なかった冬期期間における主催事業の拡充に取り組んだ。障がいのある方を対象とした教室について冬期の開催日数を増やし、年間を通じてより継続的に参加できる環境を整えた。また、従来会員制で運営していたアクアビクスは、参加のハードルを下げるため年間を通じて開催するワンデーレッスン形式へ変更するとともに、アクアフィットネスも冬期を含む通年開催へと移行した。これにより、継続参加が難しい利用者や初めて教室に参加する市民が気軽に申し込める形態を確保しつつ、冬期における開催機会の不足という課題への対応を図った。
＜施設主管課＞ 前年度改善・要望事項への対応	＊付帯設備の自主点検や利用者からの要望への取り組みにより、アンケートの「建物・設備・備品等の管理」「安全管理体制」「利用者の意見の反映」の項目において、満足度を維持している。 ＊冬期期間の事業の拡充やワンデーレッスン形式への変更により、参加しやすい環境を整え、延べ利用者数が7.63％増加した。

●評価できる点

＊早朝・夜間を活用しての事業実施や気軽に参加できるプログラムの工夫など、利用者数の増加に取り組んでいる。 ＊施設の老朽化が進む中、総合満足度は6ポイント上昇しており、事業や施設管理の工夫の成果が伺える。

●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	84.0
利用者満足度	＊モニタリング評価基準に定める満足度判断において「高い満足度を得ている」と評価された。 項目別では「A.職員の対応」の全項目で高い満足度を得ており、受付対応・利用案内・安全管理といった日常的なサービスの質が利用者に広く評価されている結果といえる。施設の老朽化が一定程度進行する状況にあっても高い総合満足度が維持されていることは、ハード面の制約をソフト面の取組みで補う運営姿勢が利用者満足度に直接反映されたものと推察される。 ＊「H.その他」の「バリアフリーへの配慮」は「利用者満足度の動向に注意が必要」と評価されており、障がいのある方や高齢者を含む多様な利用者が安心して施設を利用できる環境整備が課題として残る。

●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	＊「バリアフリーへの配慮」について、満足度の動向に注意が必要との評価を受けており、障がいのある方・高齢者を含む多様な利用者が安心して利用できる環境整備が課題。 施設構造上の改善は更新工事において市と連携して対応を図ることとし、それまでの間は館内案内表示・利用者動線の見直しや窓口における個別対応の強化など、ソフト面での改善に取り組んでいきたい。
＜施設主管課＞ 改善事項	＊バリアフリーへの配慮を始めとした施設構造上の課題については、更新工事において対応できるよう、市と連携し取り組んでいただきたい。 ＊事業の申込み率や利用者層の動向を注視し、引き続きより効果的な事業実施に努められたい。

●評価項目

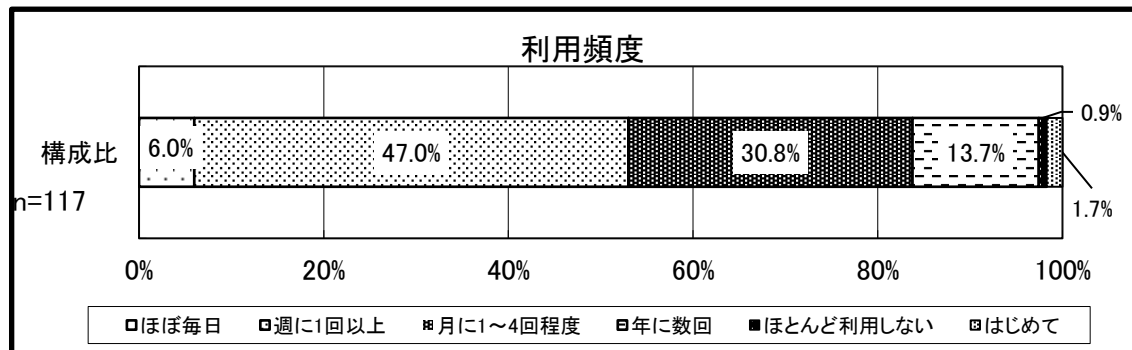
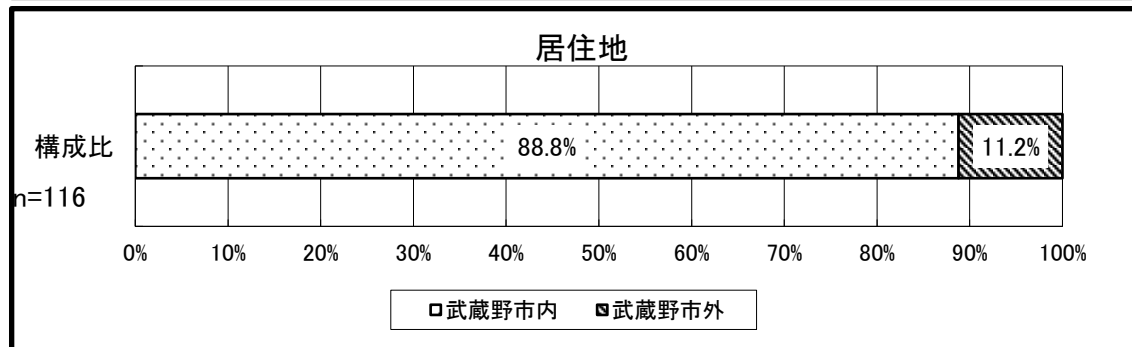
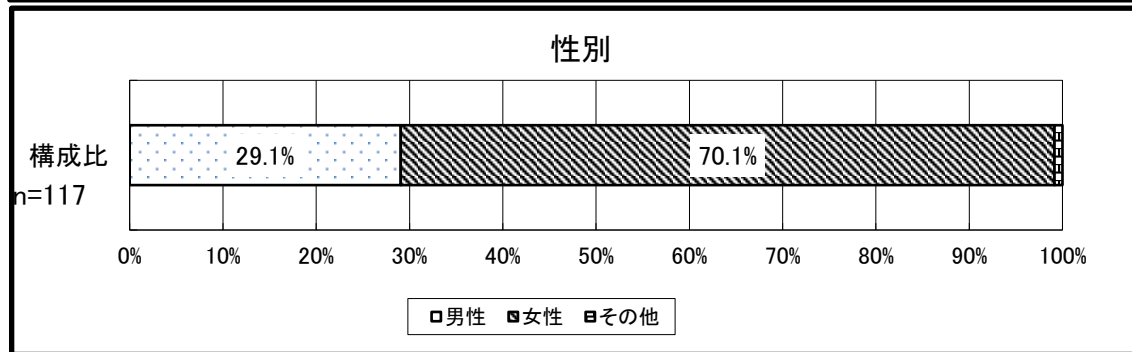
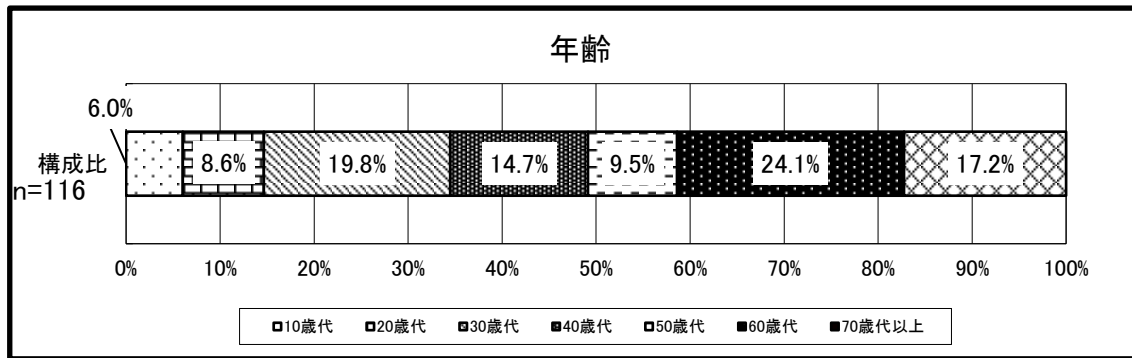
視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価				
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。 ・協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画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 市民の満足度の向上	✓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		3.適当	4.8	29.6		26.4
		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。									
		＜指定管理者＞ 評価した理由 ①武蔵野プールは、市民のスポーツ振興および健康増進を担う拠点施設として設置されており、個人利用・団体貸切・水泳教室・競技大会など多様な利用形態を通じて、幅広い市民層のスポーツ参加機会を提供している。プールを含む体育6施設の管理運営に係る基本協定を市と締結し、多様な主体が楽しむスポーツの推進・交流の創出・持続可能な施設管理を事業目標として設定したうえで運営を行っており、市立プール施設としての設置目的を達成している。 ②第2期武蔵野市スポーツ推進計画に基づいた事業計画書を策定。子どもから高齢者・障がいのある方まで多様な層を対象とした主催事業を展開することで、計画の理念を事業として実現する運営体制を構築している。									
	✓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	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 ①窓口受付および場内監視は、指定管理者が業務仕様を定めたうえで外部事業者へ委託し、連携体制のもとで案内・受付対応を実施している。利用者アンケートの「A.職員の対応」において全項目で高い満足度を得ていることは、受付・案内対応の質の高さが利用者に広く評価されている結果として捉えられる。 ②プールロビーに「ご意見箱」を設置するとともに、体育館WEBサイト上に問い合わせフォームを開設しており、来館時・非来館時を問わず利用者が意見・要望を伝えやすい複数の窓口を確保している。 ③寄せられた意見の内容・対応状況は電子データ形式で記録・保存し、内部での回覧・共有を徹底することで組織的な情報管理を行っている。寄せられた要望は担当部署が内容に応じて回答を作成し、可能な範囲で改善を図っている。本年度は要望を受け、コースロープの更新、プール内はしごへのゴム製ステップの追加、貸出備品(ビート板・プルブイ)の拡充等を実施。 ④主催事業の参加者に対してアンケートを実施し、寄せられた意見・要望を今後の事業展開の参考として運営に反映する仕組みを構築している。 ⑤接遇・対応マニュアルおよび緊急時対応マニュアルを整備しており、職員および委託スタッフが一定の手順に従って苦情・緊急事案に対応できる体制を構築している。									
	✓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 ①主催事業の開催案内、プールの開放情報やプール閉場期間中における代替施設の案内など、利用者の来場判断に関わる情報を市報・FMむさしの・館内掲示・配布チラシ・WEBサイト・各種SNSといった複数のチャンネルを通じて発信している。また、コース割当や水泳教室の実施による個人利用コースの制限状況は、当日の情報を館内サイネージで公開し、利用可能なコース数を入場前に確認できる環境を整えている。 ②芸術文化・スポーツ・生涯学習にわたる主催事業情報を一元化した情報紙「Musashino Do!」を定期発行し、武蔵野市内全戸へ配布することで、施設を日常的に利用しない市民層へも広く情報が届く体制を整えている。 ③券売機・更衣室・プールの導線へ施設利用に必要な案内を表示し、初来館の方でも迷わず行動できるよう配慮した館内環境を整えている。また、休憩時間・遊泳ルール・安全上の注意事項はプールサイドの視認性の高い位置に掲示し、利用者が安全に施設を利用するために必要な情報を自然に目にできる環境を整備している。									

✓	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		4.良	6.4
		★ 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 ①武蔵野市営プール整備方針に基づく改修工事の基本計画策定会議へ指定管理者として参加し、実務的な知見をもとに計画への提案を行った。現場目線の意見を計画段階から反映させることで、市が主導する施設整備方針の推進に貢献した。 ②市水泳連盟と協働し、市民水泳大会および市民スポーツ祭を開催。設営・人員手配の調整を行うなど、地域団体・指定管理者が一体となった運営体制を構築している。また、連盟が主催する各種大会・事業の会場として施設を提供することで、地域の水泳愛好者が競技・交流を楽しめる機会を継続的に創出している。 ③武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」および近隣大学と連携し、水球チャレンジデー・武蔵野アクアスロン大会を開催するなど、第2期武蔵野市スポーツ推進計画が掲げるスポーツを「支える」人材の育成・活用の観点からも地域との協働を推進している。 ④勤労者・幼児・障がいのある方など、公立プールに求められる多様な利用者層のニーズを踏まえた教室を開催しており、民間スポーツ施設では対応が難しい層へのサービス提供を通じて公益性の高い施設運営を行っている。						
✓	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	5.優良	4		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 ①イベント事業として水球イベントやアクアスロン大会を開催。水球イベントでは、元オリンピックによるプレーを間近で観覧できる機会を提供し、競技の魅力や理解促進につなげた。アクアスロン大会では屋外50mプールと陸上競技場を活用することで、通常の遊泳利用とは異なる競技体験とした。教室・イベントともに施設特性を活かした事業展開により、施設の効用と利用価値を高めている。 ②プール主催事業、特にジュニアプログラムや競技イベントは、内容の充実度や日常では得難い体験機会である点が高く評価されている。 参加者アンケートにおいて、教室・イベントともに高い満足度が示されており、安全性や運営面への配慮に加え、企画内容も利用者の期待に十分応える結果となった。例として、夏休みジュニアウォーターダンス教室では利用者満足度100%、カヌー体験教室では98%、水球イベントおよびアクアスロンではそれぞれ90%の満足度を得ており、総合的に高く評価されている事業である。						
	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		・武蔵野商工会議所を通じた協賛募集により、アクアスロン大会では新たに協賛企業が加わり、地元企業との関係がさらに強まった。 ・水球イベントにおいては、デモンストレーションの観覧を体験プログラムの参加者だけでなく一般に開放し、競技の魅力を広く伝える工夫を行った。						

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。 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 ①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、月次でプール水質検査・空気環境測定・レジオネラ菌検査の結果を保健所へ報告し、利用者に安全な水泳環境を提供するための衛生管理を徹底している。 ②緊急時対応マニュアルを策定。事故防止の取組み・緊急時の対応手順・安全管理へのフィードバック体制を体系化している。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実施し、有事に備えている。 ③事件・事故発生時には速やかに事故報告書を作成するとともに、救急・警察への通報を伴う事案は市主管課へ情報共有を行う体制を整備している。 ④施設所有者賠償責任保険へ加入し、賠償責任および事故への補償に備えている。 ⑤専門資格を有する責任者の配置・定期研修・衛生管理・緊急マニュアルの整備を組み合わせた体制により、利用者の身体的安全を継続的に確保している。 ⑥プール監視業務は、警備業の所定講習を受講した監視員を配置する仕様を定め外部委託しており、非常時には無線等を通じて指定管理者と即時連携できる体制を整備している。閉館時は機械警備を導入。発報検出時には外部委託の警備員が出動し対処を行う。これらの取組みにより、警備業務を怠ったことに起因する事件・事故は発生していない。 ⑦プール監視委託事業者からは日報、機械警備事業者からは月報により、それぞれ警備状況の報告を定期的に受領・確認する体制を整えている。非常事態が発生した際には各事業者から報告書を提出させる旨を仕様に明記しており、警備業務の実施状況を継続的に管理監督している。	12	4.良	9.6	9.6	4.良	9.6	9.6
		<施設主管課>評価した理由	武蔵野総合体育館等業務継続計画(震災版)を策定し、災害直後の混乱下でも組織として実効的に機能する危機管理体制を整備している。							
	✓	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。 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 ①基本協定書および事業計画書に基づき、施設管理と事業運営を実施している。実施状況は定例会議において進捗を共有・確認し、計画に沿った管理運営が行われていることを組織的に担保する体制を整えている。 ②定例会議を通じて計画との乖離を早期に把握し、原因の分析と是正に向けた対応を行う仕組みを構築している。 ③一部の職員のみが担当していた業務について、業務内容を体系的に整理・マニュアル化し、係全体で対応できる体制へと移行した。これにより、組織としての業務遂行力の向上と安定的なサービス提供の両立を図った。 ④市主管課との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、情報共有を行っている。令和7年度は、主管課・施設課と連携し、武蔵野市営プール整備方針に基づく改修工事の定例会へ指定管理者として出席。実務ベースの情報共有、計画策定に関する提案を行った。 ⑤契約事務規程を整備しており、契約金額の規模や業務内容に応じてプロポーザルまたは競争見積合わせを実施することで、透明性・公正性を確保した選定手続きを行っている。 ⑥施設・設備管理に係る保守・保全・定期点検業務は、適宜作業に立ち会い現場確認を行うとともに、報告書を精査のうえ修繕計画の策定に反映している。主催事業の指導委託および施設の受付・監視業務委託は、現場への立ち合いや各種報告書面をもとに業務実態を継続的に把握することで、再委託先に対する管理監督責任を果たしている。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	

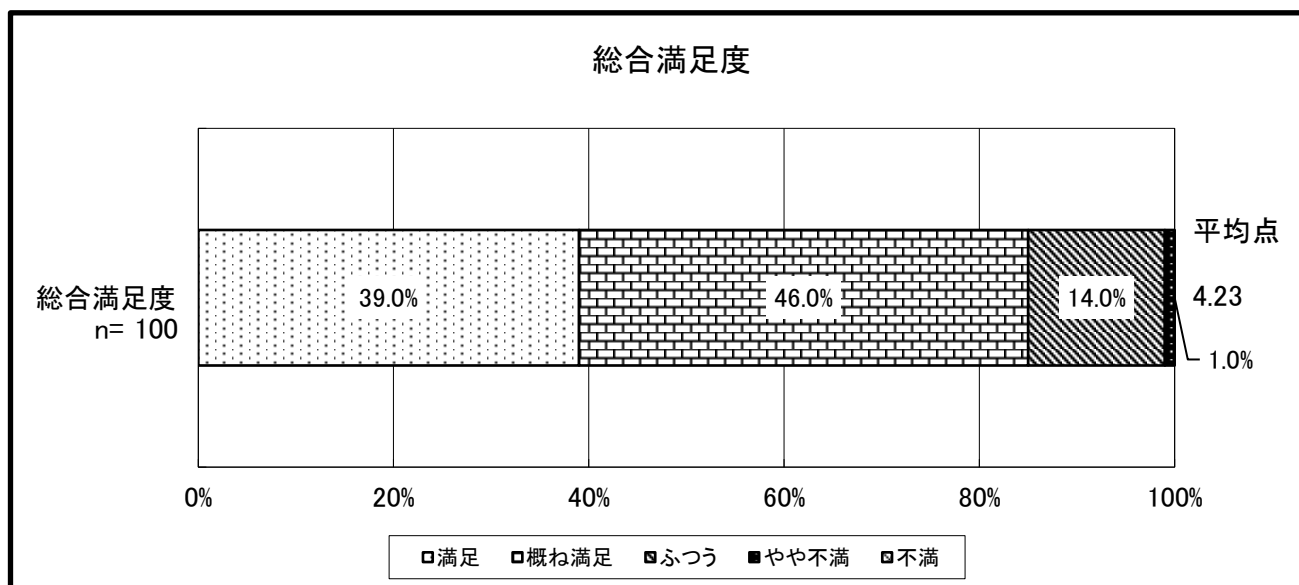
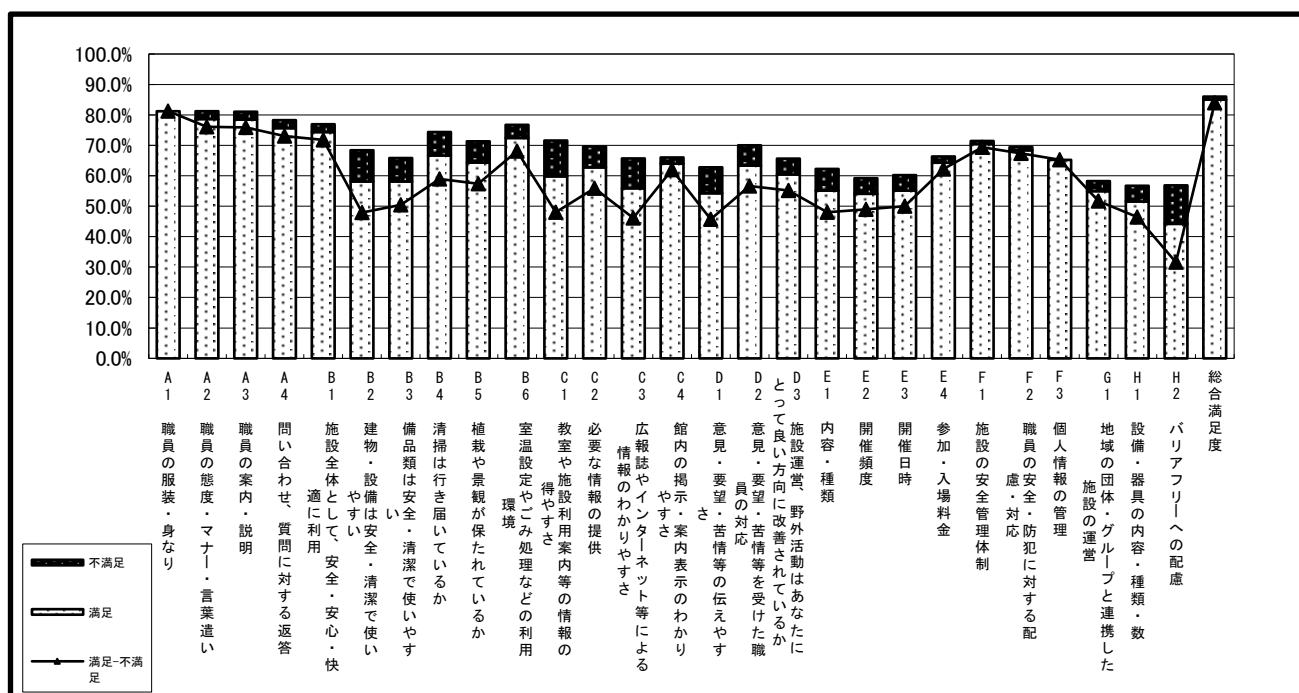
✓ 2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	4.良	3.2	26.4	4.良	3.2
	2.職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	3.職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
	<指定管理者> 評価した理由 ①窓口受付およびプール場内監視業務は、水泳施設としての特性に応じた業務仕様を定め、専門的知識・技能を有する外部事業者へ委託することで、経費の効率化とサービス水準の確保を両立した運営体制を構築している。危機管理の観点から特に重要度の高い場内監視業務については、所定の講習を受講した監視員を配置する仕様を定めており、業務ごとの責任体制を整備している。 ②利用案内や施設仕様に関わる情報が更新された際には、書面により情報を展開し、業務委託先スタッフを含む関係者全員が最新情報を共有できる体制を整えている。また、日報および月次定例会を通じて運営状況・課題を継続的に共有することで、職員の交代や担当変更があった場合においても業務が滞りなく引き継がれる環境を維持している。 ③利用案内・接遇・施設仕様に関する業務マニュアルを整備。配置時の初期研修において統一的な対応基準を習得させることで、職員個人の経験や習熟度に左右されない均質なサービス提供を図っている。 ④令和7年度は「公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団 人材確保・育成計画」を新たに策定。多様性を尊重した採用と職層に応じた研修・外部派遣の充実により、スポーツ施設に求められる専門性を有する人材の確保・育成を組織的に推進する計画を明確化した。						
✓ 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		4.良	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.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 ①個人利用の需要が少ない時間帯を活用し、水中健康運動・脂肪燃焼アクアビクス・スイムフォームチェックなど、その時間帯に来場しやすい利用者層のニーズに合わせた主催事業を実施することで、施設の遊休時間を最小化しつつ利用増を図っているほか、プール開館前の早朝にジュニアウォーターダンス教室、屋外プール一般利用終了の9月後半にカヌー体験教室を実施。一般利用時間の範囲外を主催事業で効果的に活用した。また、貸切利用の入らなかったコースは個人利用として開放する運用を行っており、コースの空き時間を生じさせない効率的な施設運営を実現している。 ②施設貸切稼働率は温水プール25mコースが67.3%、15mコースが52.5%となっているが、前述の通り貸切利用の入らなかったコースを一般開放する運用により実質的な稼働率は100%であり、稼働の空白が生じない運営体制を確立している。 ③武蔵野総合体育館の指定管理者がプール施設を一元的に管理する体制のもと、体育運営で培ったノウハウを活かした業務体系の整備や利用者対応を行っており、管理運営の質と効率において一元管理の効果が発揮されている。						
✓ 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 ①個人データ取扱規程および特定個人情報取扱規程を整備。職員がこれを守守する体制を構築している。また、プール管理委託先との契約では個人情報の取扱いに関する特記仕様を定め、業務委託先を含めた組織全体で個人情報保護に取り組む体制を確保している。 ②前述の体制により、現時点において個人情報の漏洩・滅失・毀損等の事故は発生しておらず、適切な管理が継続されている。 ③情報セキュリティに関する研修を定期的に実施。職員の意識向上と知識の習得に取り組んでいる。						
✓ 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	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> 評価した理由 ①令和7年度の延べ利用者数は、温水プールが116,758名、夏季屋外プール(7～9月)が27,763名となり、両施設合計で前年度比10,248名の増加を達成した。 ②スポーツ事業部の令和7年度事業収入は、予算額22,110,000円に対し収入額19,974,074円となり、計画比約90%の収入を確保した。予算未達の主因は悪天候および熊の出没により中止を余儀なくされた野外活動事業が6事業に及んだことによるものであり、自然環境に起因する不可抗力的な要因を除けば概ね計画どおりの収入を得ているものと判断できる。 ③需要の高い幼児向け水泳教室では定員の拡充を図り、既存ニーズへの対応力を高めた。また、オリンピックを招聘した水球イベントを開催することで、これまでプールに接する機会の少なかった層への関心を喚起し、新規利用者の獲得につなげた。						

✓	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 ①事業計画および支出計画に基づく適正な予算執行を図るため、会計顧問による会計監査を隔月で実施し、指定管理料を含む会計処理全般の適正性を継続的に確認する体制を整えている。また、決算前に収支見込みを算出し、予算の過不足を早期に把握し対応を図ることで、効率的な予算運用に努めている。 ②施設利用料は、日次で集計することで収納状況を正確に把握し、適正な徴収・管理を行っている。収納額の日次確認により、未収等の早期発見にも対応できる体制を維持している。 ③日次で集計した現金は、翌日中に金融機関へ入金する運用を徹底しており、施設内での現金保有期間を最小限に抑えることで、紛失・盗難等のリスク低減を図った安全性・防犯性を重視した管理体制を構築している。																
✓	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>評価した理由 ①経年劣化による軽微な不具合は、外部業者への委託を行わず職員が対応することで修繕費用の抑制を図っている。ウォーキングコース設置のプール内昇降用階段の修繕やシャワー室コーキングの劣化による水漏れへの対処などを実施しており、サービス水準を低下させることなく経費削減の効果をj得ている。 ②指定管理者全体で会計システムを一元化し、事務処理の効率化による人件費の抑制を図っている。また、各部署の担当者が契約事務および請求内容の検査を担うことで、部署の専門性を活かした契約内容の精査を行い、経費の適正かつ効率的な執行に努めている。																
✓	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 ①武蔵野市文化・スポーツ・生涯学習ネットを活用したシステムにより、体育施設条例施行規則に則った施設利用申請および教室参加の管理を行っており、特定の利用者や団体が優先的に施設を占有することなく、市民が公平・平等に運動機会を享受できる体制を構築している。 ②主催事業への参加申込は、初参加者および前回落選者を優先するとともに、市内在住・在勤・在学者を優先する仕組みをシステム上で運用しており、参加機会の偏りを防ぐ選定基準を設けている。これにより、人気の高い教室や事業においても特定の利用者への機会集中を抑制し、より多くの市民が利用できる公益性の高い運営を実現している。																
<施設主管課>評価した理由		・人材確保・育成計画を策定し、職員の意識改革や能力向上を図っている。 ・貸出時間外や秋期の屋外プールを活用したプログラムを企画するなど、効率的な施設運営を行っている。 ・利用者のニーズに応え、幼児向け水泳教室の定員拡充や冬期の教室開催など、より多くの利用者を取り込むための柔軟な事業展開を行っている。																
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	5.優良	6	6.0	5.優良	6	6.0								
			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 ①プール設備の管理は、法令に基づく保守・保全点検および管理の仕様を定め、専門的知識を要する業務を外部企業へ委託することで、施設の機能性と安全性を維持している。また「プールの安全標準指針」に則り、排水溝点検等を主管課と指定管理者が協働して実施しており、適切な安全管理体制を整えている。 ②各種点検の実施結果は報告書形式で記録・管理しており、異常が認められた際には適宜修繕を図っている。点検結果の記録と対応状況の管理を組織的に行うことで、確認・検収の体制を維持している。 ③異常の程度に応じて主管課・施設課と情報共有のうえ対応にあたる体制を整えている。令和7年度は重大な異常は認められなかった。 ④固定資産および消耗什器備品は備品台帳を整備し、管理番号を付与したうえで記録・整理を行っている。年次で台帳と現物の照合を実施し、備品の所在および状態を把握している。 ⑤消防備品など安全に直結する備品は日次で自主点検を実施。点検表へ記録することで異常の早期発見に努めている。 ⑥更衣室を中心とした日常清掃に取り組んでおり、1時間に1度の床清掃を実施するとともに、水着脱水機および床清掃用具を利用者が使用できるよう設置。床面の濡れを抑制することで清潔な環境の維持に努めている。また、年2回の点検休場を活用してプール槽・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、水質管理を行っている。 ⑦日常清掃および特別清掃の実施状況は点検表及び報告書のほか、月次の定例会を通じて継続的に確認する体制を整えている。															
			<施設主管課>評価した理由								的確な施設管理・機能維持により、老朽化が深刻な状況下でも、満足度を維持することができている。特に日常清掃に力を入れており、自由記載欄にも快適さを評価する声が複数ある。							
			配点合計								98	合計		71.6	合計		68.4	

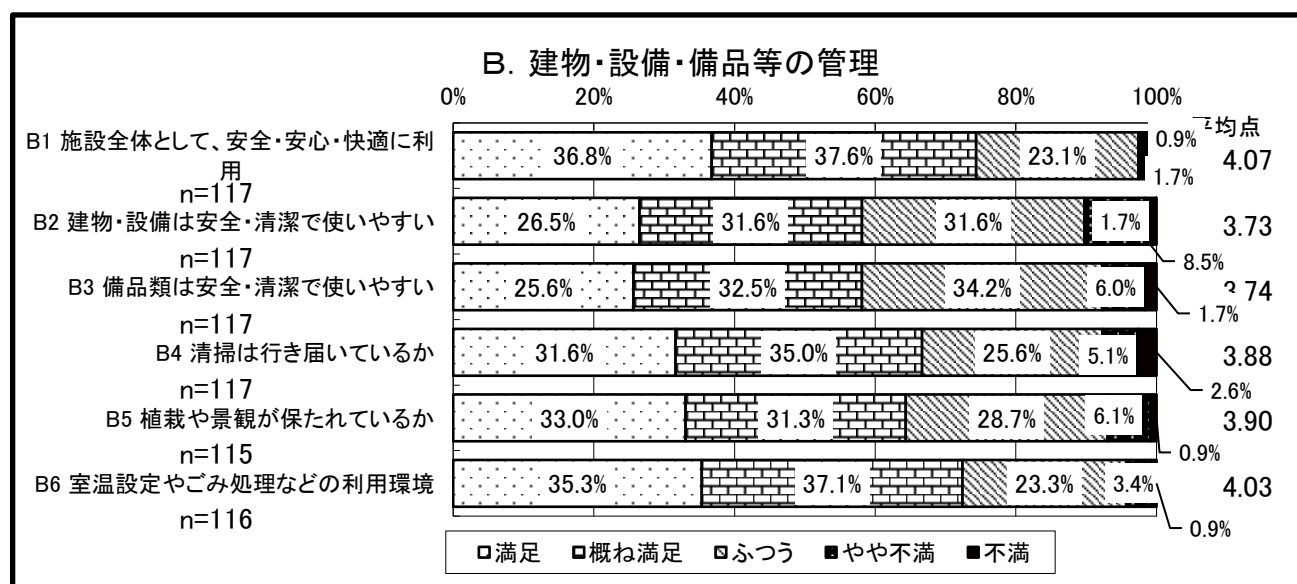
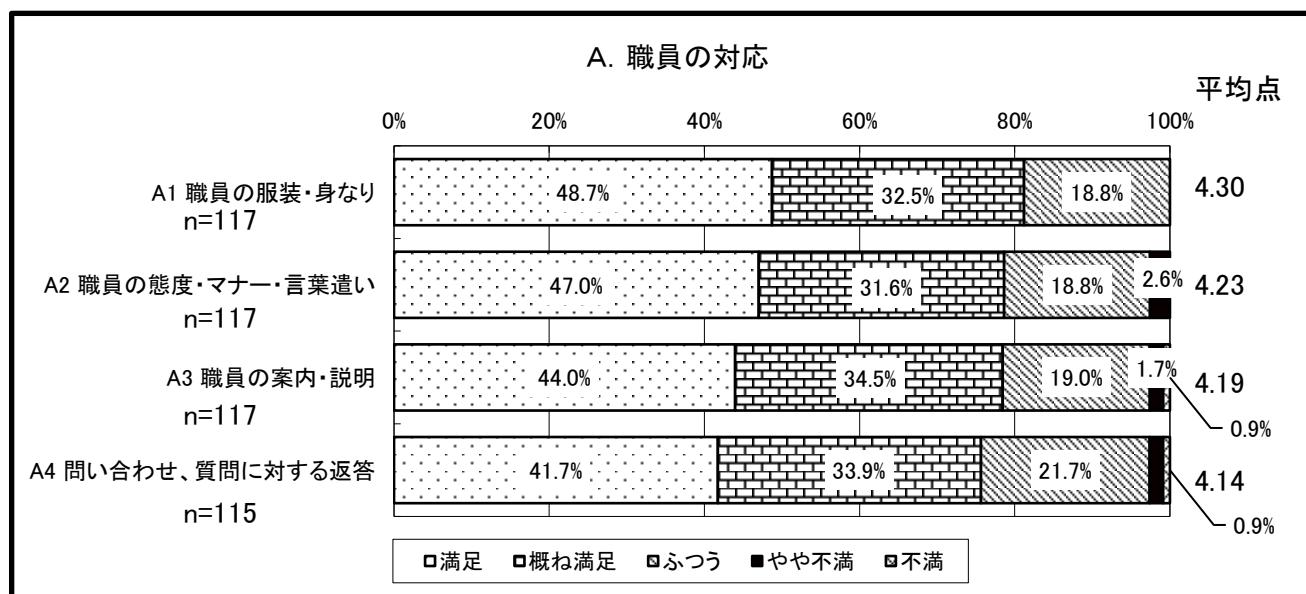


【回答者の属性】に関するコメント

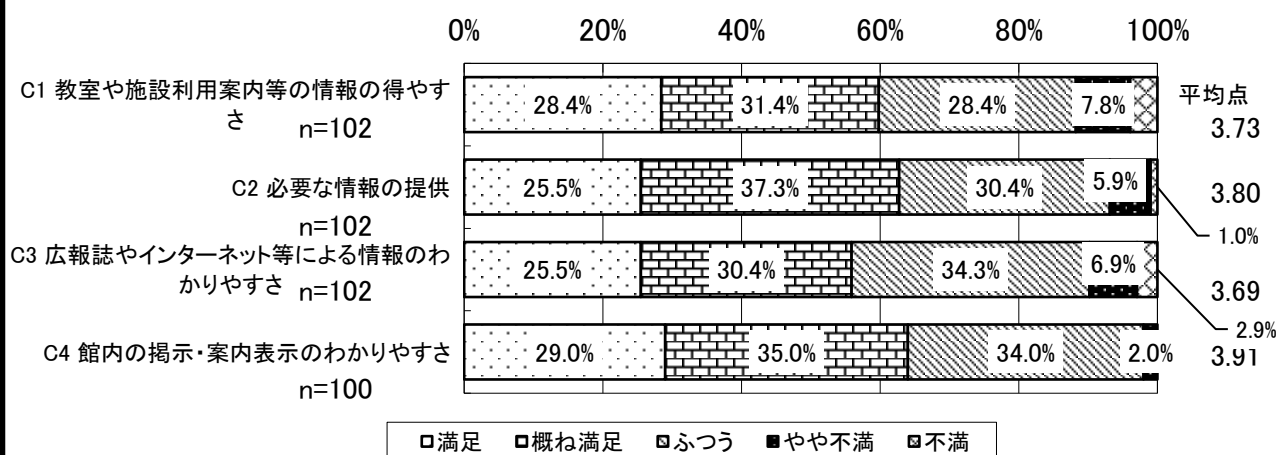
60代以上が4割と、高齢者の利用が多い。男女比は3:7、主催事業(アクアビクス等)の参加者へアンケートを募ったことで偏りが生じた。回答者の9割近くが市内在住者であり、近隣の方が利用の中心であることが伺える。利用頻度は「ほぼ毎日」「週に1回以上」が5割を占め、「月に1~4回程度」を含めると8割となる。健康増進目的で、運動習慣を形成している方の利用が多い結果となった。



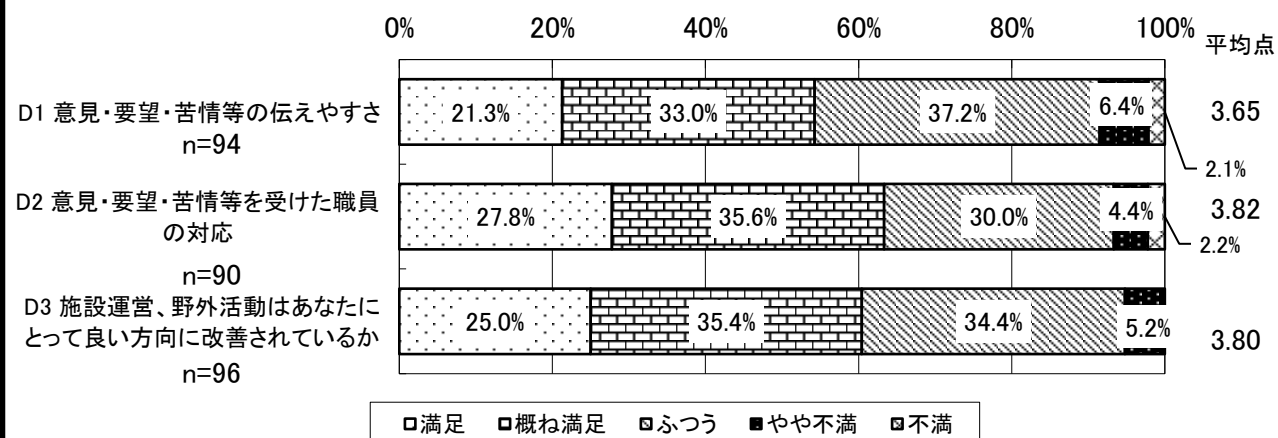
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

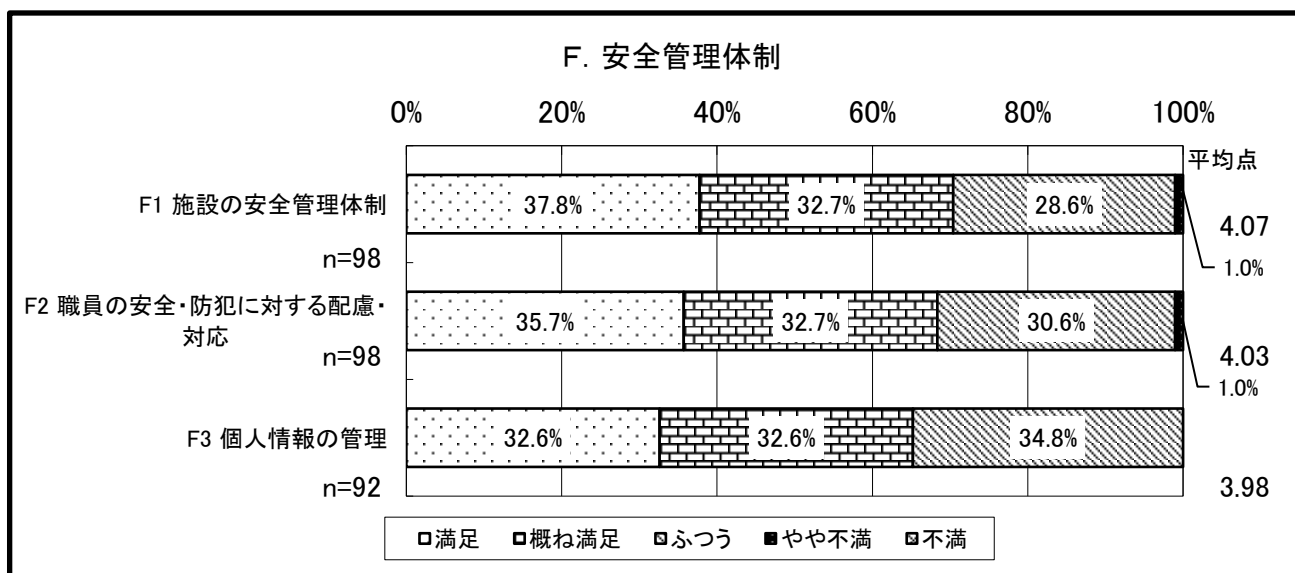
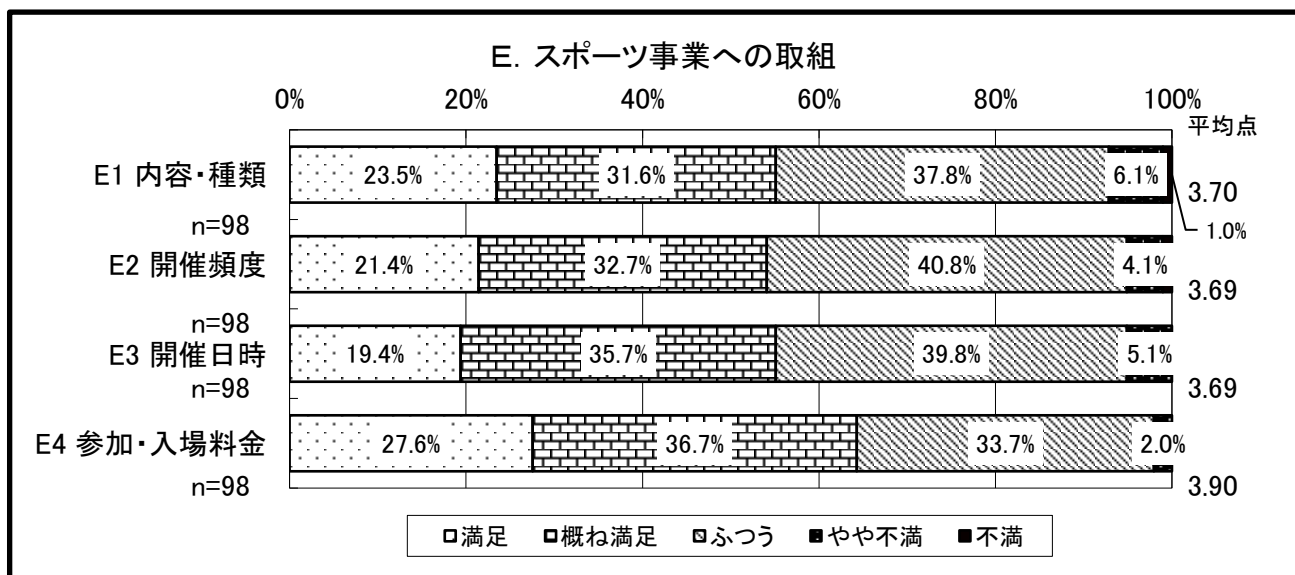


C. 情報の提供

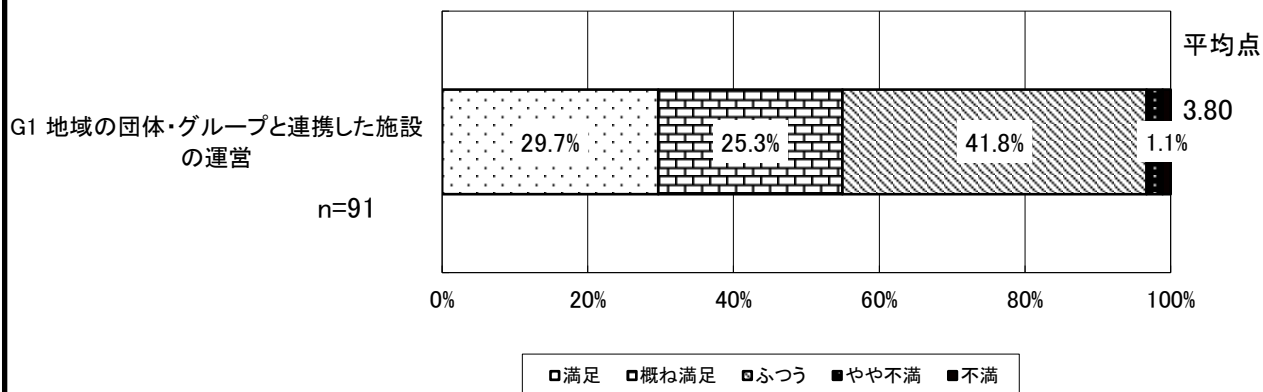


D. 利用者の意見の反映

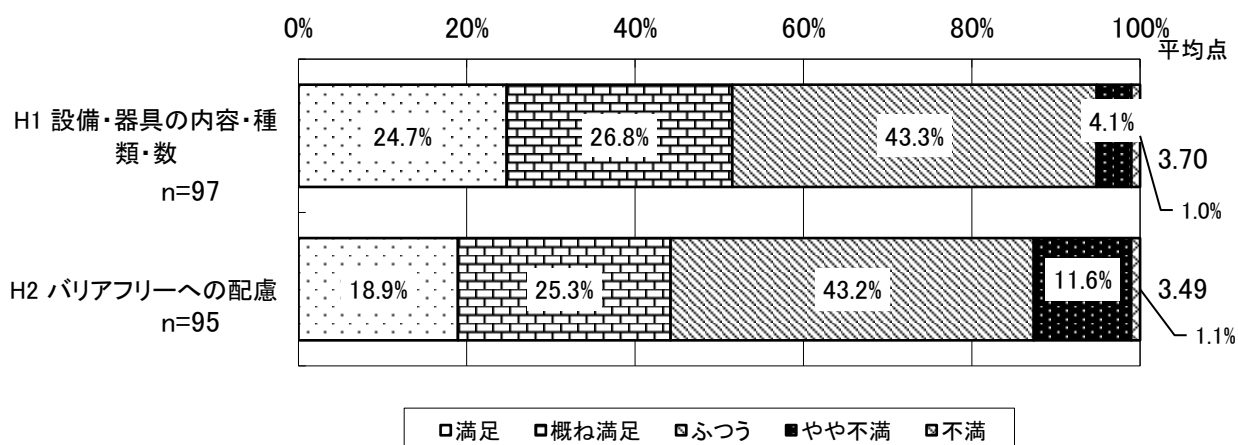




G. 地域との連携



H. その他



武蔵野市立温水プール

No.	評価点	評価理由
1	3	・受付の対応が時々わからない方がいるので指導の徹底をして欲しい。・年間通しての教室を増やして欲しい(特に夏期)、継続運動をしたい時など休む期間が多いので。
2	3	トイレ設備は古い。夏季のプールの使用が、市の運営のプログラムが無くなるのが残念。通年で運営してほしい。
3	3	インストラクターの声が小さく、聞こえない。改善の必要あり。指導したい内容が全く聞けえない。
4	4	プール脱衣場の床、シャワーの床の掃除をもう少し回数を増やしてもらいたい。
5	3	アンケート用紙の字が小さすぎる。#10の血圧計がスイッチ入らなかった???
6	5	2Fの女子トイレに洋式を増やして
7	4	・エレベーターのボタンの反応が悪い・子ども用のトイレ、手洗いがあると嬉しい。・いつも会員制スポーツ教室や、プール幼児室など利用させていただいています。様々なイベントもあり、楽しみにしています。職員のみなさん、いつもありがとうございます。
8	4	小学生低学年向けのスポーツ教室の種類を増やしてほしい。(幼児運動のような学校の授業にそった指導(マット、鉄棒、なわとび、飛び箱、ポール投げなど)もやってほしい)
9	4	もっと幼児向けの教室やイベントがあるとうれしいです！
10	5	いつも安全で安心して施設を利用させていただいています。
11	4	・監視員の方が利用者に注意をうながしているのにもかかわらず、それをやぶる人が一定数いて、監視員の方がかわいそうだなと思いました…。・態度の大きい人もいられます。
12	5	スタッフの方々がとても優しく、館内もキレイで良い気分でした！
13	5	イレギュラーの休館などは、ホームページで事前にお知らせしていただけたら助かります。
14	3	体育館窓口の人で対応が悪い人がいるのが残念(男性)。忙しい中來てるのにむこうの都合で今は対応できないから別の日に来いとか。何らかの都合ではなく、そちらの落度なのに。
15	5	1年間通して、アクアスイミングの講習を開催してもらいたいです。
16	4	アクアビクスは、通年の開催を希望します。
17	4	スポーツ教室(プール)の通年開催！
18	5	更衣室やトイレは、もう少し新しいとうれしい。
19	5	スタッフの対応がすばらしい！
20	5	全てのサービスに満足している。スタッフの対応が早く丁寧でとても助かる。
21	4	・プールの屋根から雨が落ちてくる
22	5	可能なら、改修時等に代替で利用できる場所を確保し、スポーツ教室を継続して開催して頂きたいです。
23	4	障害者水泳教室、毎日楽しく通っています。ありがとうございます。
24	4	障害者です。今回はプール利用で、異性との更衣室が1つしかないうえ、シャワーもロッカーもトイレもなく、とても不便で不満です。更衣室をせめて、2つ、シャワー、ロッカー、トイレを作ってください。切実なお願いです。そして25mプールもスロープが広い階段をお願いします。小さいプールでしか泳げなくともつらいです。
25	4	いつもありがとうございます。
26	4	プールで我者顔の暴力的な老人がいて、自分以外にも被害にあっていた。出禁にしてほしい。いつもありがとうございます！
27	5	プールを利用していますが2027年の建て替え時、以下を希望します！・休けい時間を5分として1時間単位にしてほしい(休けい時間も、駐車代がかかる等)・BGMをかけてほしい。
28	4	使用料金を、このまま200円にしてほしいです。
29	5	プールwalkingとてもたのしいです。リラックスできて本当に大好きです。いつもありがとうございます！
30	5	プールを利用しています。利用料金が上がってもよいから、石けん類(シャンプーやリンス)を使えるようにしてほしい。ジムはマシンごとに拭く布がありますが、1人1日1枚を入口でもたせてそれを携帯させた方が衛生的。この2点は千駄ヶ谷の東京体育館で行われていることです。運営は外部(Tipress)ですが公立の施設でも快適にできることがよくわかります。武蔵野プールのスタッフはバイトばかりで、何を聞いてもマニュアル道りな返答しかできない。挙句の果てに体育館できけとか、とにかく責任回避ばかり。(忘れ物をした時のこと)。休憩(点検)直後なのにプールの底にばんそうこうなどが落ちていていることが多い。どこを見ているのか！！苦情をならべてすみません！不満もありますが、空がみえるプール、古いけどキレイで大好きです。ありがとう！！20年以上利用してますよ♡
31	3	プールは老朽化のため、至急建替えるべき。計画中と思うが、早めることを検討してほしい。
32	5	もう少し部活動せんようのレーンを使ってもらいたいです。
33	4	スタッフ優しかったです。
34	4	特記事項なし
35	2	普段のプールコース設定がもう何十年と同じ。2コースを往復させているが、1コースで往復コースを増やして欲しい。次にスタートする人に気使ったり、全く気使わない人がいたりで、自分のノルマが2hでは達成できにくい。
36	5	プールの更衣室から、プールサイドまで外を歩くのですこしさむいこともあります。更衣室とプールが直結する設計にできるとよいと思います。
37	4	初めて施設を利用したので、もう少し参加したいと思いました。境南町なので、少し遠方になりますのでなかなか来られる機会が少ないです。

武蔵野市立温水プール

No.	評価点	評価理由
38	5	最近改善されていますが、水温が高いとき、熱中症になりやすいのと、水質が悪化したせいか不明ですが、鼻など体調を崩すことがよくあるので、あまり水温を上げないようお願いしたいです。
39	5	他のプールと比べて更衣室がとてもきれいで清潔に保たれていて、いつも快適に利用させていただいています。
40	5	プールのコースについて親切に教えていただいた。
41	5	清潔で使用しやすく、安全管理についてもしっかり整備されていると思います。
42	5	料金も安く、気軽に利用しやすい。
43	5	スタッフさんの説明がとても分かりやすかったです！
44	5	きれいなプールで泳いでいつも感謝しております。
45	5	スタッフの対応が素晴らしかったです。

②⑧ 武蔵野プレイス

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.28 ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス		
公の施設所在地	武蔵野市境南町2－3－18		
施設主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
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	理事長 竹内 道則		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町5－11－20		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	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		
施設の特性	① 図書館機能を中心に生涯学習支援、市民活動支援、青少年活動支援と4機能を併せ持った複合施設である。 ② ハード面では回遊性を意図した設計であり、またオープンスペースを持たせることで居心地の良い、自然と人が集まるような作りとなっている。 ③ 立地条件や時代のニーズにも合致し、設計時の想定利用者数を大幅に上回る来館者数を維持している。		
指定管理料	<予算>	616,937,000円	<決算> 616,937,000円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	＊遊休施設の有効利用という視点で取り組んだ「スペースCの自習室開放」では利用率21.1ポイントの上昇、青少年からの要望をくみ取りサウンドスタジオを利用するための最初の講習会を増設したことで平均15ポイントの上昇、と職員の積極的な取り組みで稼働率の向上を図れた。 ＊小学校のゲストティーチャーでは従前からの館長の派遣に加えて職員も出向き直接小学生に公共施設の役割をレクチャーした。職員が出向くことでより身近な公共施設として地域住民と繋がりを持てた。 ＊小学校主催のフェスティバルとしては3年目となる境南小学校では、プレイスブースに例年の展示だけではなく、プレイスのマスコットキャラクター「まめいす」の塗り絵コーナーを展開した。子どもの作品はプレイスの玄関に10日間程度展示し、プレイスに足を向けるきっかけを作った。また令和7年度は新たに第二小学校の「ニコフェス」へも協力し、館内を回遊するポイントを提供するなど、地域との関係性を更に深めることができた。
新たな取組み	＊「利用者の声」にあった4Fテラスの通年開放を実施し、季節を問わず利用していただいた。飲食可能スペースを増やすことにも繋がり、個人利用、グループ利用の双方の利用が増加した。 ＊酷暑対策として、屋外となる駐輪場に10月末まで毎日扇風機を設置し、駐輪待機列に並ぶ利用者への環境改善に努めた。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	＊引き続き利用者の声を反映した運営を行っていただきたい。
＜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)	＊スペースCとギャラリーの自習室開放について、「利用者の声」や窓口での「できるだけ早めに知りたい」との要望を受け、毎月、開放予定をウェブサイトで公開できるようにルール化した。 ＊駐輪場の2段ラックが非常に重たい、ラックが固いとの意見があり、例年の修繕に加え全面保守を実施した。摩耗、劣化による消耗品等の入れ替えを行うことで利用者が操作しやすくなり、怪我の防止に繋がった。 ＊青少年フロアではサウンドスタジオを利用したいとの声が増え、初回講習会を事業計画で予定した回数よりも増やし開催した。参加する機会を増やすことで利用しやすくなり、結果的に施設稼働率の前年度比15ポイント向上に繋がった。
＜施設主管課＞ 前年度改善・要望事項への対応	＊引き続き利用者の声を反映した運営を行うよう、定例の会議等で伝達した。

●評価できる点

＊スペースCの自習室開放については、設置目的の達成や利用者増、効率的な運営と多岐にわたり高い効果をもたらしている取組である。
＊駐輪場におけるラックの保守や酷暑対策の扇風機設置をはじめ、利用者目線に立った不断の改善が行われている点は評価できる。

●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	94.1
利用者満足度	＊今年度のモニタリング調査ではアンケート実施場所を変更したことで、回答者の属性が大きく変わっている。男性の回答が半数以上であったこと、また10～30代が主な回答者(47.9%)だったこともあり、単純に数値だけの前年度との比較は難しい。 しかし、そのような状況でも来館者の総合満足度は2ポイントを上昇しており、どの年代からも高評価を受けていることが伺える。 ※前年度は男性の回答率46.6%、40～50代の回答は48%

●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	
＜施設主管課＞ 改善事項	

●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		4.良	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。								
		＜指定管理者＞ 評価した理由	設置目的にある市民文化の創造については、各機能が内容、開催数に充実した事業を実施しているが、そこにプレイスの強みである機能間連携を高め、日頃個人の興味だけでは目に留まらない情報を折り込ませ、いろいろな市民に学びの場を提供している。管理運営についても武蔵野市からの要求水準にある基本方針をはじめ、こども読書活動推進計画、生涯学習計画、市民活動促進基本計画、子どもプラン等、市の計画に沿った事業団中期計画を策定して指定管理事業が着実に遂行されているか、進捗管理をしている。							
✓	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	4.良	9.6		4.良	9.6	
		★ 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	「職員の対応」の結果から態度や言葉遣い、案内、説明といった点について高い評価(85%)を得ている。一方で苦情・要望・意見についての職員への伝えやすさ、対応については約半数(56.2%)に留まった。苦情、要望についてはハード面(温度、湿度の調整や自転車台数の増設)についての案件が多いため短時間での改善には応えられていない。引き続き主管課に提案し改善を図りたい。利用者のニーズについては例えば青少年活動支援のサウンドスタジオでは要望に応じて、初回の講習会を増設し利用しやすい環境を整え、利用率向上に貢献できた。また、駐輪場スタッフへの苦情もあることから、ユニフォームの色を目立つ色に変更し、一般通行人などと差別化することで利用者の目に入りやすくすると同時に、またスタッフには「見られる意識」を持たせ、誘導、接遇への改善策に取り組んだ。							

✓	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	32.0	4.良	6.4	32.0	
		★ 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 広報については、利用者の年齢層の幅が広く、若い層、勤労者層にはウェブサイトを中心に展開し、高齢者にも市報、自由大学通信などの紙媒体で周知を図るという、どの世代にも情報が届くよう努め70%を超える評価を得た。例えば7年度から新たに取り組んだスペースC(会議室)の自習室開放についても館内の利用者には1階エレベーター横の案内板を活用するほか、事前に予定を求める方にはウェブサイト・Xで積極的に周知に努めた。 また活動の場を広める目的で市、事業団に限らず公共性のある催し物については情報コーナーを設置し、市民からの情報提供の機会を増やすように努めている。 利用しやすさでは、館内の利用者には、館内、館外(主に公園)の催し物をプレイスで統一した掲示フォーマットを使い周知している。その手法により他の団体の掲示物と差別化され情報の得やすさが評価された結果73.9%という評価を得たと考える。								
✓	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		4.良	6.4		
		★ 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 当事業団の中期計画が武蔵野市の各種計画に沿ったものであり、企画の時点で事業の目的を明確にし、主管課と共有している。地域や地域住民との連携・協働という点では、特に提案事業では吉祥寺にある店を取り上げ、店長を講師に招き、その後も参加した人が講師とさまざまな形でつながりを持てるような取組みを行った。また市の産業振興課や地域の商店街、連合会等とも協働し、武蔵野市の観光の拠点にもなるよう場(各種スタンプラリー、マンホールカード等)の提供に努めた。小学校との連携として施設見学の受け入れに留まらず、ゲストティーチャーとして訪問したり、小学校のフェスティバルに積極的に出展し、終了後はプレイス北側玄関のブースに参加した児童の作品をプレイス玄関に展示するなど相互交流を図った。 また境南小学校の停電時には学童に通う子ども達の放課後の受け入れ先として、いち早く施設利用できるように施設を確保するなど便宜を図った。 令和7年度に2回行われた国政選挙時には武蔵野警察の警護に協力した。これは武蔵境駅で選挙活動をする要人に対し駅周辺を一望できるプレイス4Fを時間外に使用することを認め、地域の安全に協力した。 地域のニーズとしては武蔵野市のTeensムサカツの青少年より「自習室が欲しい」という要望に応え、有料施設でも予約が入らない場合には無料で「自習室」として開放する取組みを行った。								
✓	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 提案事業の内、プレイスフェスタでは来館者が自由に楽しめる「縁日」や「クイズ」を企画し、週末の利用が多い土曜日に実施し675名の参加があり好評だった。 アンケート結果から68%の方に「満足」を得られているが、生涯学習支援係で行う講座ではいずれの事業も定員の2倍を超える応募に加え、参加者からはそれぞれ個別事業アンケートでは90%以上の方が満足と評価している。中でも事業参加で得られる気づきをその事業内で終わらせることなく、図書館利用にも繋げ、その資料で学びを自ら深め続けステップアップできるような「独学術」では95%と高評価であった。市民の方から企画内容が指示されているものと考えている。								
	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		・設置目的を達成するため、基本方針に加え事業団中期計画を策定した。また、利用者ニーズを捉え、サウンドスタジオで講習会を増設し、利用率を向上させた。利用者の年齢層が幅広いことを踏まえ、ウェブと紙媒体双方を使い積極的な広報を行った。さらに、地域との交流については、緊急時での取組をはじめ、意識を高く持って取り組んでいる。提案事業について、利用者から高い評価を得ていることに加え、また、市の生涯学習計画に掲げる「学びおくりあい」を具現化する取組も多く、設置目標についても達成されている。以上、要求水準を上回る対応を行っていると考え、上記のとおり評価した。								

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	5.優良	12	12.0	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							

<施設主管課> 評価した理由	1日5,000人を上回る来館者の安全管理体制に向けて、警察官を招いての不審者訓練のほか、防災訓練についても机上訓練から実施訓練へとプレイス運営に関わる職員全体で実施する等、要求水準を上回る高い取り組みを行っていると考え、上記のとおり評価した。								
-------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--

✓	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	4.良	6.4		4.良	6.4		
		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								事業計画、事業報告共に理事会、評議員会の決議を経て適正に管理運営を行っている。7年度は東京都、武蔵野市より監査があったが大きな指摘は受けていない。昨年度の課題とされた主管課への報告については、業務の滞りができないようにプレイス内部で事務手続きの見直しを図り、また主管課担当職員との緊密な情報共有に務めた。 再委託先の選定では規定された年数により公募を実施しており、7年度については警備業務について行った。その警備委託会社には窓口担当者を1名から2名体制に増員要求し、業務改善のスピード化を図った。それにより駐輪場スタッフのユニフォームの変更、酷暑対策の扇風機設置など提案、要求から実施へ滞ることなく進められた。

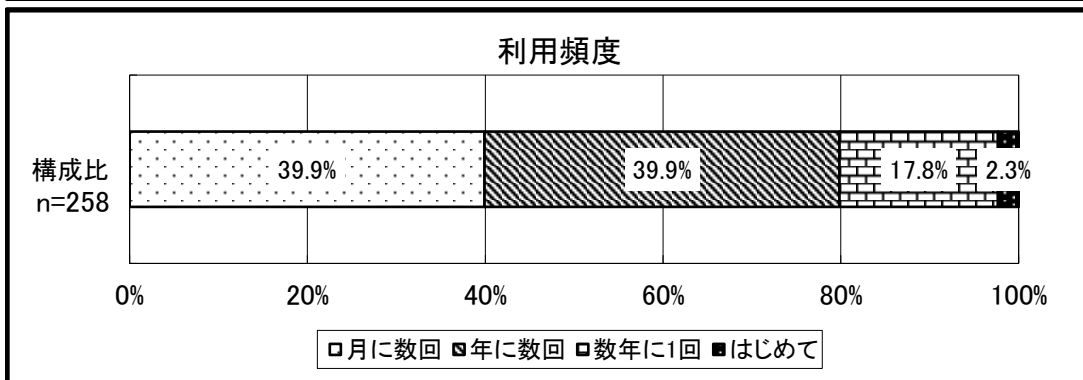
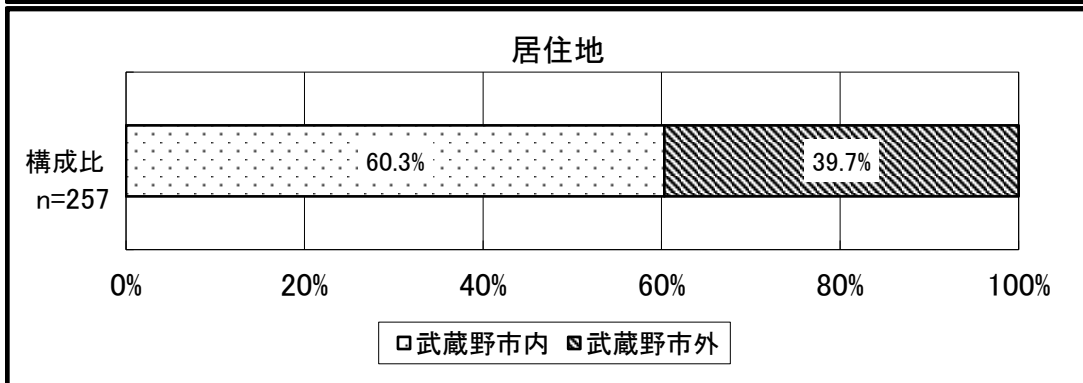
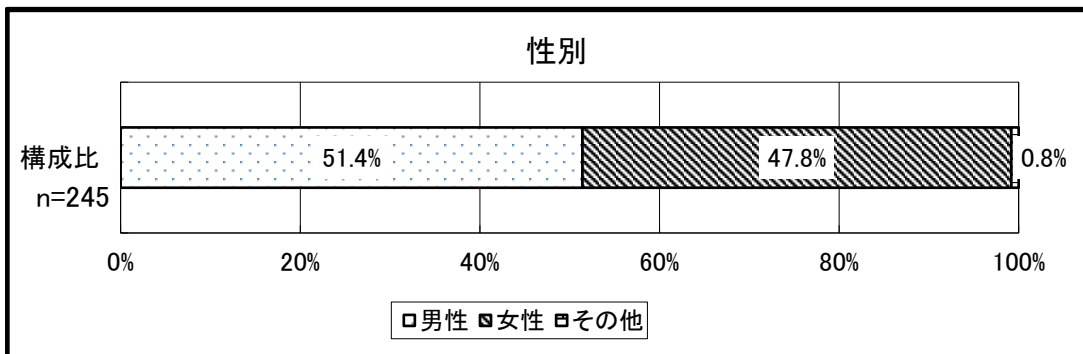
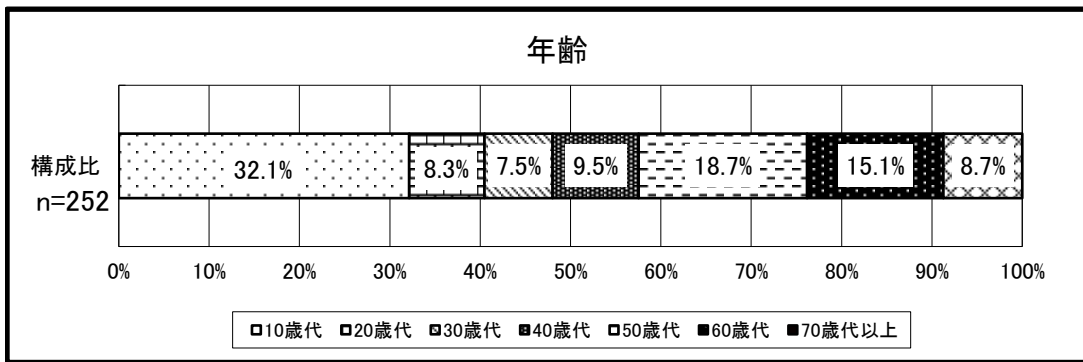
✓	2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	4.良	3.2		4.良	3.2		
		2.職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。								
		3.職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。								
		<指定管理者> 評価した理由								メイン機能となる図書フロア配置職員は、司書有資格者を採用、配置することで利用者からの幅広い問い合わせに対応している。(司書保有率97%)配置についてはシフト制を取っており夜間22時まで利用者の安全が図れるような人数をキープしている。業務については、複数担当制をとることで長時間開館でも利用者サービスに偏りが生じないように取り組んでいる。また防火・防災管理者、衛生管理者については、法定以上の資格保有数を確保した。こうすることで職員の予期せず休暇、休業にでも対応できる体制を整えた。(7年度は新たに防火・防災管理者を1名増員) 退職による職員補充が間に合わない場合には派遣会社との契約を進め人員不足が生じないように努めた。 業務の引継ぎでは事業団全体共通の引き継ぎ書が作成され、それを使用することで他の事業部に異動したり、新規採用の場合でも業務に怠りがないよう進めている。また7年度の4月からの新規の業務(文化事業チケット発券)についても、館を超えて文化事業部と連携し3月中に業務のレクチャーを実施し、滞りなく進めることができた。これにより境地区で文化事業を利用するお客様に対するサービスの低下を防いだ。

【配点40点】
C 適正な運営

✓	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	28.0	4.良	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.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	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> 評価した理由						青少年のニーズに応えた自習室の開放、サウンドスタジオ利用者増等により令和6年度比では32,000人程度の増となっており、172万人を超えた。設計時の想定人数(80万人)を遥かに超えている状況が続いている。令和8年は開館15周年を迎える。想定人数の倍となる利用者数は設備、機器類の耐用年数ではなく、稼働数では既に更新時期を迎えている現状である。具体的な取組みとしては、新聞や雑誌からの取材に対し積極的に協力し、全国的な発信を行った。掲載した新聞社より「読者から来館してみたい、という反響があった」と報告されている。
✓	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						事業費では事業担当と共に管理係で常に執行率を確認できるチェック表を作成し、管理している。また購入、契約については契約規程に沿った支出負担図書により金額により規定された職層確認がなされている。また現金管理については金種別のチェックシートを用いて日々確認し、金庫は管理者以外の権限のないものは使用できないように規定している。
✓	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> 評価した理由						光熱費では、市の「一時避暑地」として来館者への熱中症対策に対応するため空調に関しては通常運転を行っているが、電気料は横ばいとなっている。これは長時間開館の施設として利用者へ配慮しながら、こまめな消灯、不要個所の消灯などにより節電に努めている成果と捉えている。雑用水(主にトイレ流水)については利用者数が増えていることから増加傾向であるため、トイレ使用時の流量を調整するなどの取組みをしている。
✓	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> 評価した理由						イベント申込方法、自習室利用方法などについて、わ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している。
<施設主管課> 評価した理由		自習室の開放等は効率的な施設運営に寄与するのみならず、利用者の前年度比大幅増につながる取組であり、大変に評価できると判断した。一方、主管課担当職員との緊密な情報共有には一定の改善が見られるものの、指定管理者内部での情報共有や確認体制に課題があると感じているため、上記のとおり評価した。						

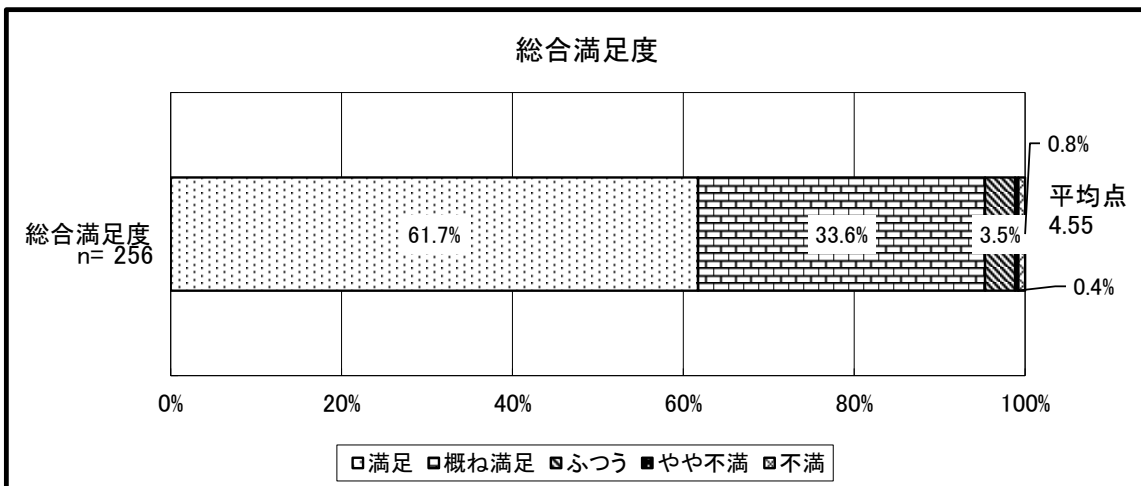
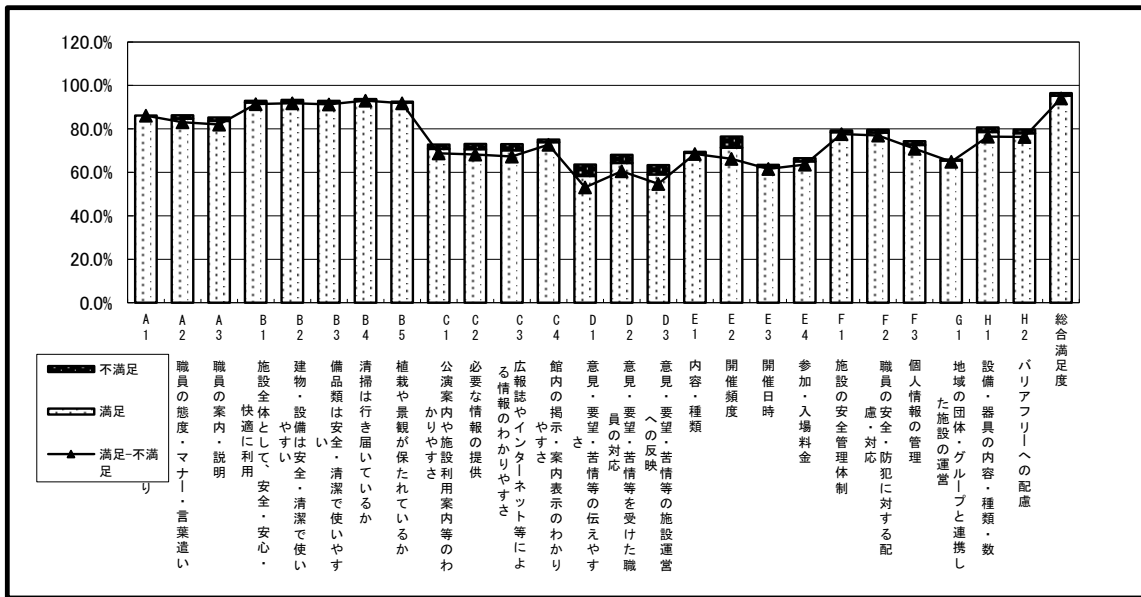
D 施設・設備等の適正な管理	✓	1. 適正な建物・設備・備品管理	★ 1.建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	6	4.良	4.8	4.8	4.良	4.8	4.8						
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。													
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。													
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。													
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。													
			★ 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、設備については専門業者をまじえ適正に管理している。想定を超える利用者であることから耐用年数以前に消耗、劣化が見られるものが出ている。そのため予めの更新を実施し、安全を確保している。またその状況を主管課へ報告し、更新時期の提案をしている。 躯体に関するような案件については主管課をとおり施設課への報告や相談し、滞りなく保全、修繕に努めている。また年に1度、武蔵野市、事業団の備品状況を確認している。清掃については毎日の定時の清掃に加え、開館中の汚れについても直ちに対応し随時清掃も行っており、アンケート評価も90%を超える高評価である。					
	<施設主管課> 評価した理由	想定を上回り、大変多くの来館者が訪れる施設であるため、通常の耐用年数以前に、消耗、劣化が見られる中、アンケート評価が90%を超える清潔かつ快適な環境を保っている。来館者が多いことにより頻繁に起こるトイレのつまりや自動ドアの開閉不具合等迅速な対応を行うとともに必要な修繕工事の提案を積極的行う等保全に対する取り組みは、要望水準を上回るものであるため、上記のとおり評価した。														
	配点合計										98	合計		76.8	合計	

施設名 ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス

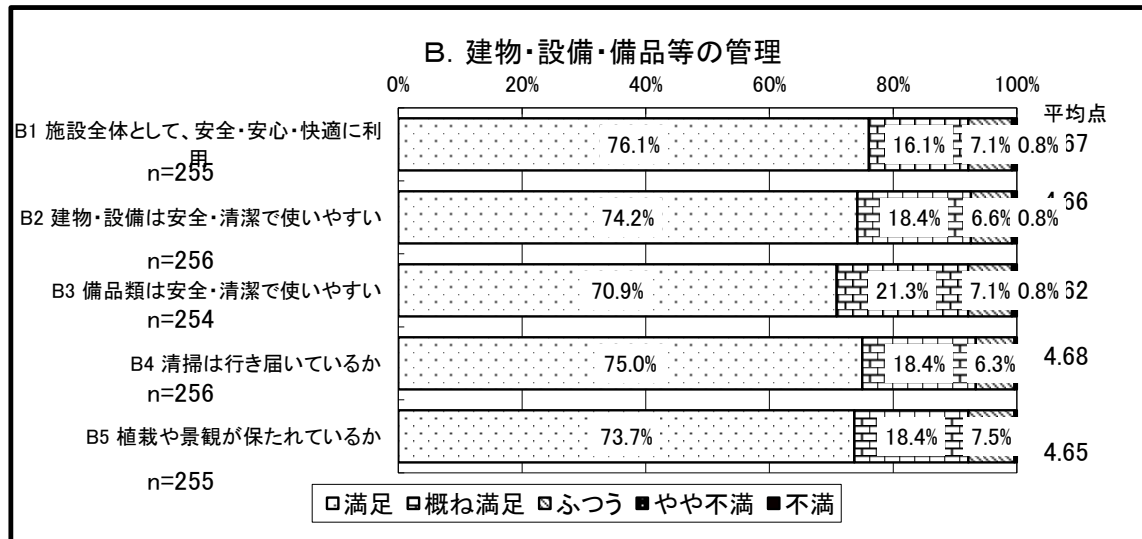
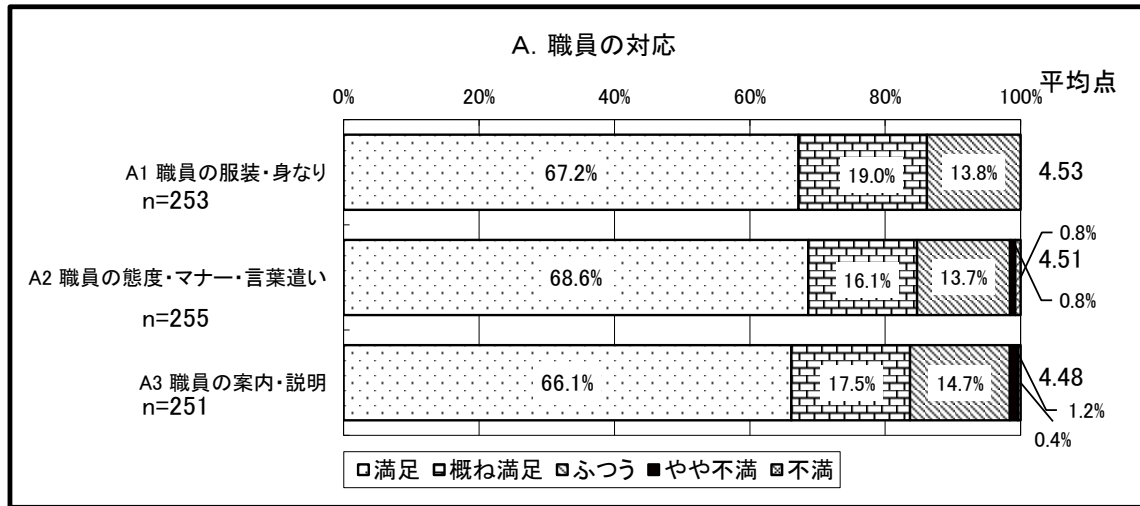


【回答者の属性】に関するコメント

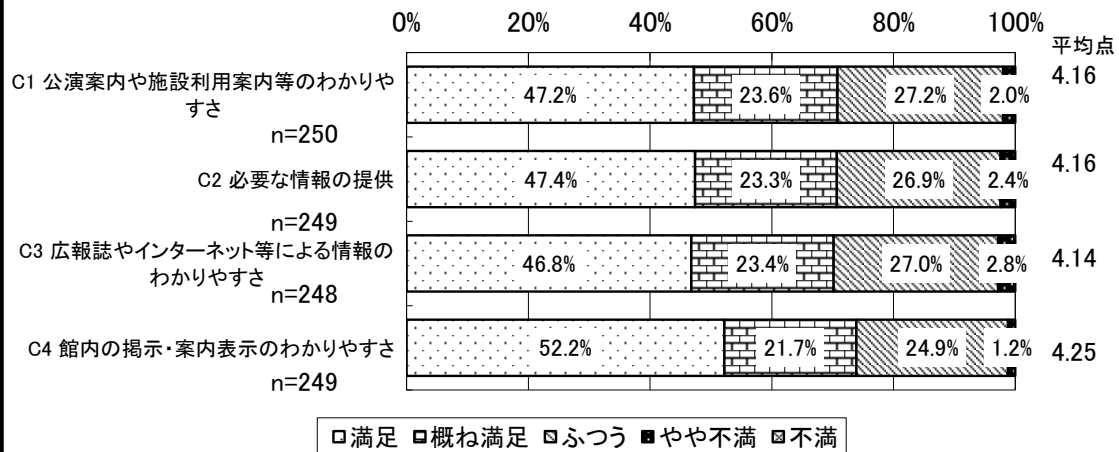
前年度は年齢40～50代で48.8%の回答をいただいたが、令和7年度では実施場所を変更したことで10～30代と若い世代による回答が49.7%を占めている。また性別でも男性に半数を超える回答をいただき前年度とは逆となり例年とは違う利用者層からの意見となっている。利用者の半数以上は武蔵野市内に居住しており、利用頻度もリピーターが多いことがうかがえる。



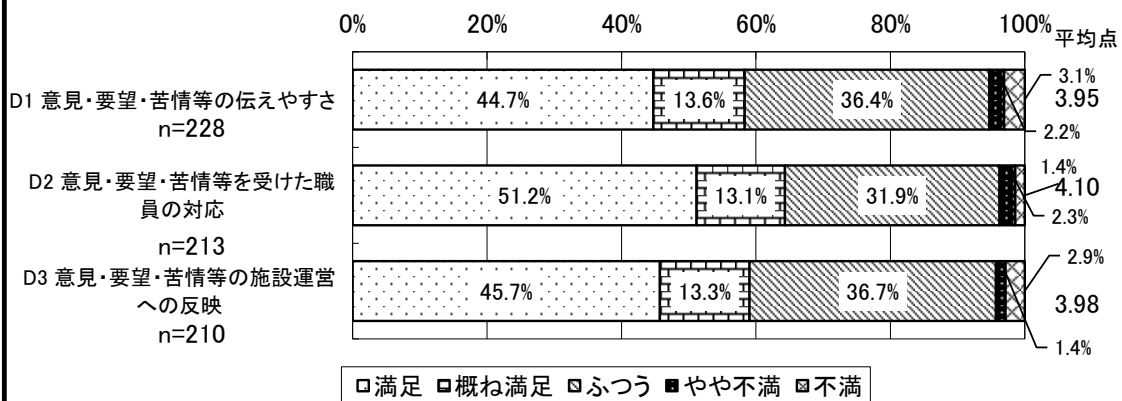
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

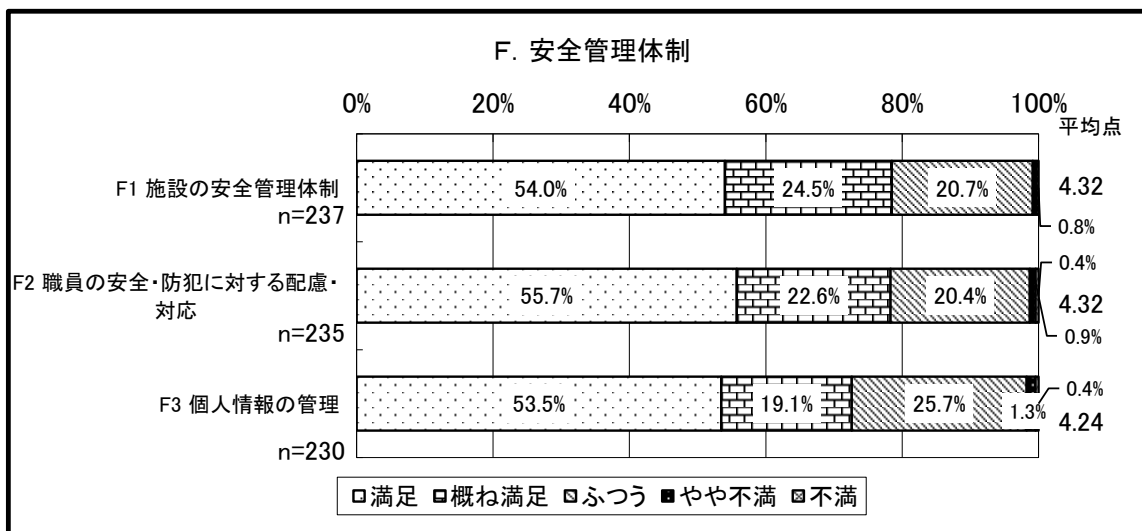
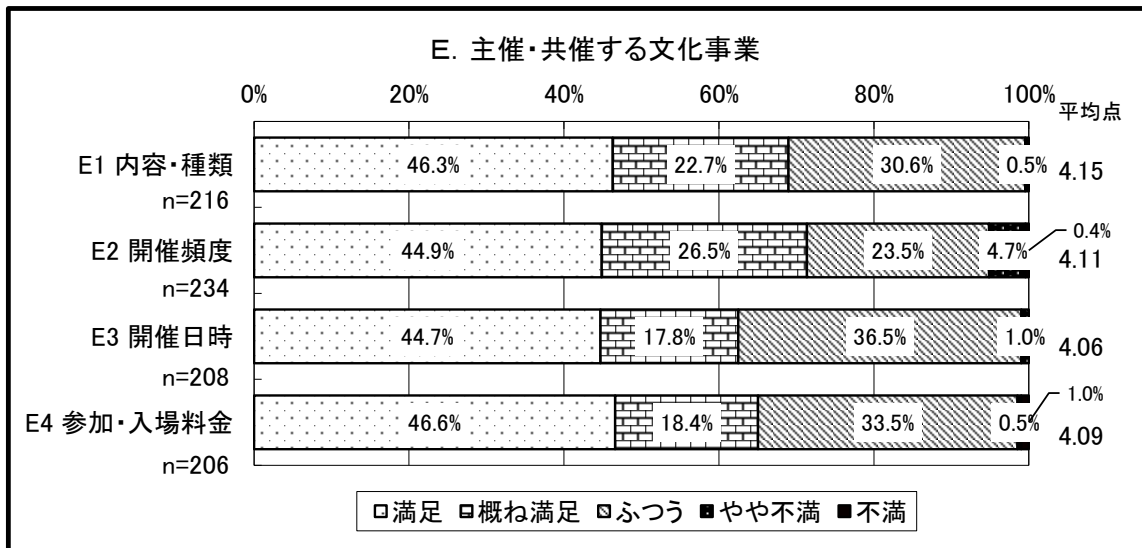


C. 情報の提供



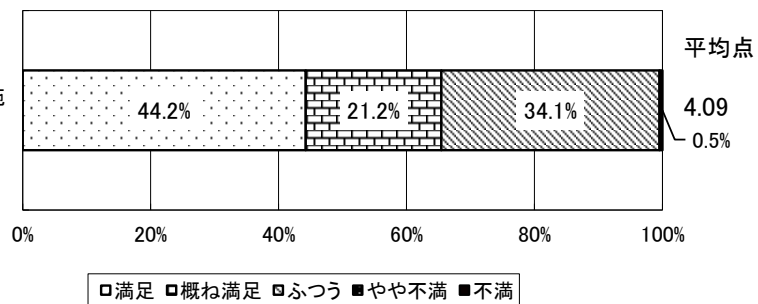
D. 利用者の意見の反映





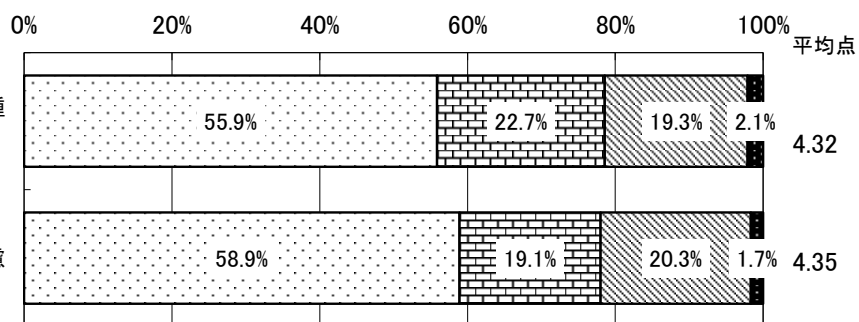
G. 地域との連携

G1 地域の団体・グループと連携した施設の運営
n=217

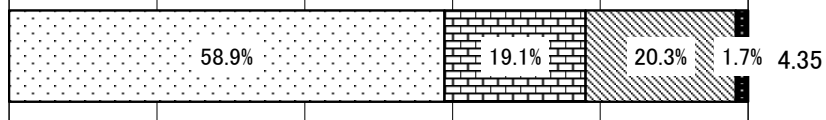


H. その他

H1 設備・器具の内容・種類・数
n=238



H2 バリアフリーへの配慮
n=241



通し番号	アンケート実施場所	記述内容
2 図書		いつもおはなし会を楽しく利用させていただいています。
3 図書		問2Bについては暖房の温度が高い気がする。(1階ロビー) 加湿されると嬉しい。
5 図書		読み聞かせについて当日の年齢等を確認後内容を決めるのは難しいか。折角のお話が理解できず残念な気もした。
6 図書		吉祥寺駅の返却BOXを使うことがあるが、場所が不便で分かりにくい。駅ナカにあると有りがたい。
9 市活スペース利用者		ワーキングデスクの照明が夕方になると暗めで本が読みにくい。もう少し明るいといい。いつも利用させていただきありがとうございます。
10 市活スペース利用者		ワーキングデスクの予約システムがもう少し使いやすくなると良い。いつもありがとうございます。
11 市活スペース利用者		毎週土・日曜日にワーキングデスクを使用。静かな落ち着いた環境で仕事、勉強ができるのでとても助かっている。無料のスタディコーナーと分けての運営により過度の混雑も比較的抑制されておりありがたい。職員の対応はとても丁寧で行き届いており感謝している。ワーキングコーナーの照明をもう少し明るくしてほしい。特に夜間はとても暗く目に悪い。
12 市活スペース利用者		ワーキングデスクの当日予約、キャンセルが可能になると良い。また予約可能枠に加え、有料となっても予約ができるようになると良い。(上限制度があるとしても例えば20回など)。予約があっても無料枠の場合スタディコーナー同様自動チェックインができると良い。22時までの閉館は大変ありがたい。
14 市活スペース利用者		いつもありがとうございます。法律書蔵書が若干古いように感じる。
19 市活スペース利用者		いつも環境を整えていただきありがとうございます。
20 市活スペース利用者		ワーキングデスク利用時の職員の教え方がとても丁寧だった。蔵書も多く広々とした施設で利用しやすい。平日の人が少ない時間はゆっくり過ごせ本も選びやすい。
22 市活スペース利用者		先日のCanvaのセミナーがとても良かった。また何かに参加したい。ありがとうございます。
25 市活スペース利用者		トイレが古くなってきたと感じている。
28 スタディコーナー		エレベーターの「ドアから離れてください」。のアナウンスの回数が過度に感じる。
30 スタディコーナー		スタディルームの席数を増やしてほしい。
32 スタディコーナー		休館日をホームページでわかりやすくしてほしい。
38 スタディコーナー		スタディコーナーの設定温度が冬は高く夏は寒く感じる。机に消しゴムのカスが残っている。開館時間を一時間か30分早めてほしい。待ち時間短縮のため予約機の増設希望。平日のスペースCの開放案内を当日でなく事前にHP上での案内を希望。外部の音が気になるためスペースCのドアを閉めてほしい。水曜日も開館して欲しい。館内での通話は注意されるが会話は注意されない。音量に大差ないと思うが違いが理解できない。
41 スタディコーナー		スタディルームは小学校低学年以下の利用を制限してほしい。親に連れられて来るが親がいないと遊んでしまったり、鼻歌や音をたてたりなど利用対象者には適さないと思う。2Fを利用して欲しい。
47 スタディコーナー		これからもたくさん利用したい。
49 スタディコーナー		館内環境はとても良く、テスト勉強がはかどるため毎回利用している。スタディコーナーの場所によって室温が高い所があり暑く感じたり、集中しづらい場合がある。時間帯や場所で多少室温を変える事は可能か。
53 スタディコーナー		いつもありがとうございます。
54 スタディコーナー		消しゴムのかすを取ってほしい。

58 スタディコーナー	トイレの石鹸が薄い。スタディコーナーの待ち時間が長すぎる。使用時間を60・120・180分等選択制にするべき。
61 スタディコーナー	夏・冬の室温が高く感じる。同日に何度もアンケートがあると特定の一部の人の意見に偏るのではないかな。
62 天文学講座	スタディコーナーを利用中、他の利用者が終了時刻より20分以上早く次のコマも取るために並び始めるので、並ばないと席が取れない事がある。（特にテスト前）。並ぶのは何分前からと明確に決めてほしい。
65 天文学講座	私語や入口付近でたむろしたり、マナーの低下が目立つ。
67 天文学講座	スタディコーナーの待ち時間が長い。室内の換気が十分でないので空気がこもることがある。
72 天文学講座	良い図書館だと思う。引き続きよろしくお願いします。
73 天文学講座	2/15（日）16時 空調の効きすぎで少し暑く感じた。
74 天文学講座	スタディコーナーの室温が暑すぎる。少し温度を下げしてほしい。
77 天文学講座	スタディコーナーの開始時間を9時か9時30分に早めてほしい。休館日を減らしてほしい。（月1など）。自習室の空き状況を平日もネット上に載せてほしい。ゴミ箱の設置希望。
79 天文学講座	公共施設なので全ての人に利用する権利が認められていて良いと思うが、非合法組織や利用者へなのか特定の職員に対するストーカー行為なのか判別つきかねる問題行為が横行している。勉強や図書の閲覧以外に「出会い」目的で来る人達のせいで不愉快になることがあった。職員に特定の学校の卒業生ばかり採用されているように思う。予期せぬ事故や事件が発生していそうで不安や不満を感じた。
82 天文学講座	自習スペースが時間帯によって不足している。B2Fが湿った空気臭いがする。うるさい。自習できない。「BLACK LIKE ME/私のように黒い夜」：グリフィンを置いてほしい。
93 天文学講座	3Fの自習室？の利用方法がわからない。予約の要不要、予約の仕方。
96 天文学講座	引き続き最先端の知性を感じる「場」として発展していただきたい。
97 天文学講座	フォーラムの椅子が長時間座っていると硬くて辛い。窓側だったのでエアコンの風が寒かった。
102 天文学講座	スタディコーナーの席数を増やしてほしい。
106 天文学講座	三鷹のマークルのように、プレイス内だけでなく武蔵野市主催の子供や大人の講座など、一つにまとめて見られるとありがたい。武蔵野市主催のイベントのみでも冊子の配布があると調べやすくて良い。
112 天文学講座	新刊について。他市（三鷹、西東京）に比べると入荷が遅いかつ種類が少ない気がする。
113 天文学講座	公共施設にしてはキレイで洗練されていると感じた。
122 天文学講座	引っ越して来て良かった。とても使いやすい図書館。
131 青少年フロア	イベントが沢山あり、参加しやすい。満足しています。
132 青少年フロア	オープンスタジオでよく卓球をしている。卓球台等の質が良い。
133 青少年フロア	青少年エリアをいつも利用している。とても安心して楽しく過ごせる場所。いつもありがとうございます。
138 青少年フロア	スタッフが親身に話を聞いてくれてとても嬉しい。今年でB2F引退なのはとても寂しいです。
139 青少年フロア	いつもお世話になっております。ありがとうございます。
140 青少年フロア	S u i c aのまめいすグッズください。

141 青少年フロア	B2F 青少年フロアスタッフの対応がすばらしい。いつも楽しく話をさせてもらっている。施設内は毎年言っているが暑すぎる。換気も扇風機でごまかしてる感がすごい。悪い空気を分散させて薄めているだけ。施設の景観、館内環境は改善を求めます。
145 青少年フロア	B2Fにコンビニ（ローソン）を設置してほしい。みんな思っています。
146 青少年フロア	とくべつ。
147 青少年フロア	特にない。いつも快適に利用しています。
150 青少年フロア	ボードゲームを増やしてほしい。ジェンガが楽しい。
151 青少年フロア	ジェンガが楽しすぎる
155 青少年フロア	たまに暑い。
156 青少年フロア	少し室温が暑い時がある。いちじょうくんに、3人をOKしてほしい。ゲームをしてる人は一時的に5人とか入っているのです。
158 青少年フロア	青少年フロアの席数をもう少し増やしてほしい。
162 青少年フロア	机が少ない
163 青少年フロア	机が少ない
165 青少年フロア	プレイスはとても利用しやすく役立っている。私の居場所です。いつでも使いやすいから。
167 青少年フロア	卓球台の床を拭くぞうきんかモップがあると良い。
169 青少年フロア	暑い
170 青少年フロア	暑い
175 ワーキングデスク	公共の施設でこれだけ清掃の行き届いた施設はほかに例をみない。清掃の人達の仕事に取り組む姿勢が非常に良い。専門分野の新規補充は不十分。法律関係の充実を望む。拉致問題の重要な書籍がないものもある。
176 ワーキングデスク	小金井市在住。プレイスをよく利用。小金井市民への本の貸し出し等の利用登録の継続をお願いします。
178 ワーキングデスク	ワーキングデスク（特にPC利用不可席）のネット上では満席なのに来てみると空席が多いから何とかしてほしい。
180 ワーキングデスク	トイレの個室に長時間居る人がいて困る。ワーキングデスクのライトが暗い。この場所の存在には助けられている。ありがとうございます。
183 ワーキングデスク	ワーキングデスク全体の照明が暗すぎる。各席のライトは逆光なので本やパソコンが見づらい。まぶしい。
185 ワーキングデスク	いつもお世話になっております。ありがとうございます。今後も変わらぬ利用ができれば幸いです。
188 ワーキングデスク	ワーキングデスクの出入り口の扉の開閉音が気になる。機会があれば工夫してほしい。いつもすばらしい環境をご提供いただき感謝しています。
190 ワーキングデスク	男性の利用者が多く室内が臭くなりがち。空調と空気清浄機の出力を上げて空気を循環させてほしい。
191 ワーキングデスク	w i f i（フリーw i f i）がインターネットにつながらない。
192 ワーキングデスク	ワーキングデスクの照明をもう少し明るくしてほしい。相場よりもかなり安価なので値上げしても良いのでは。

193 ワーキングデスク	ワーキングデスクの利用決済の領収書の個人情報の記載をやめてほしい。混雑時に度々他の利用者に渡されてしまった。スタッフの対応は良い。
195 ワーキングデスク	予約システムのUI/UXや館内のPC端末はもう少しお金をかけて改善されると良いと思う。使いづらさを感じる。自転車整備に人員を2、3人も配置不要。コストカットできます。
196 ワーキングデスク	ワーキングデスク予約システムにおいてクリックする場面が多く、週数回利用となると煩わしさを感じる。改善をご検討いただけると幸いです。
197 ワーキングデスク	筆記用具を忘れた際、受付で借りようとしたが断られた。館内にボールペンの販売があれば買うが外に買いに行くのは不便です。
198 ワーキングデスク	ワーキングデスクの空調が夏場は暑すぎる。
199 ワーキングデスク	とても快適に利用させてもらっています。
202 ワーキングデスク	年間登録者には1ヶ月分の枠を使い切っても前日予約ができるようになるとありがたい。（事前決済が必要になる等がネックかもしれませんが…。）
204 ワーキングデスク	いつもありがとうございます。たくさん利用しています。
208 ワーキングデスク	トイレが少ないので増やしてほしい。
209 ワーキングデスク	エレベーターの待ち時間がいつも長い。定員もいっぱい。何か工夫する事は可能か。PC使用可の席でもキーを叩く音の配慮がほしい。喫煙直後に入館する喫煙者がいるが非喫煙者へのニオイ等の配慮をしてほしい。
212 ワーキングデスク	ふつうに〇をしたものは利用した事がないものについてです。便利な場所にあり、非常にありがたく利用しています。
214 ワーキングデスク	ワーキングデスクの暖房があまり効いていない。特に夜は寒く、去年も今年も風邪をひいてしまった。
215 ワーキングデスク	ワーキングデスク、開館時間が夜10時まで等、近くにこのような図書館があって大満足です。
216 ワーキングデスク	ワーキングデスク利用者のマナーについて。咳エチケット（マスク、ハンカチや手でおさえる）をせず、ずっと咳こんでいる人や使用後に机をきれいにしない人（髪の毛、消しゴムのカス、食べかすを放置）、頻繁に大きな独り言を言う人等がいるのでマナーの向上を促すような張り紙をしてもらいたい。
217 ワーキングデスク	3Fで受付をする際に予約確認書のプリントアウトをするシステムを廃止し、利用者は職員に携帯の画面を見せて確認をとる、または利用者個々にQRコードを発行し職員が読み込む等の方法をとってほしい。特に朝イチに行列となった時は不便。予約済・予約未の人が同じ動線というのも良くない。
220 プレイスコンサート	不定期の雑誌の購入がかなり減ったが、見たい雑誌もあるのであまり購入数を減らさないでほしい。
222 プレイスコンサート	配布資料が多すぎるように感じる。驚いた。市内だけでなく都内の情報も置いているのでしょうか。
224 プレイスコンサート	トイレのウォッシュレスが使えないのはなぜか。
225 プレイスコンサート	水飲み場を復活してほしい。
232 プレイスコンサート	椅子が固い。座面の部分がすべて姿勢が悪くなる。
233 プレイスコンサート	武蔵野プレイスがあることが武蔵境に転居してきた理由の一つ。遅くまで開館している事もとてもありがたい。これからも積極的に利用したい。今日の食文化講座もとても勉強になった。ありがとうございました。
234 プレイスコンサート	イスが固いので30分程しか座れない。
236 プレイスコンサート	シニア向けのイベントを増やしてほしい。地域連携の仕組みをお願いします。

255 プレイスコンサート 職員の方々はよくやっている。満足している。

258 プレイスコンサート 皆が使いやすく市の自慢できる施設だと思う。近くだったらもっと利用したいです。

271 プレイスコンサート 吉祥寺1丁目在住。バスを乗り継いで来られるのでよく所属団体の打ち合わせ、印刷等で利用している。大変使いやすいです。

② 吉祥寺図書館

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.29 武蔵野市立吉祥寺図書館		
公の施設所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目21番13号		
施設主管課	教育部 図書館		
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	理事長 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20号		
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施設運営(建物) ②市立図書館サービス業務		
施設の特性	敷地面積は市内3館の図書館の中で最も小さい。蔵書数は約10万冊。来館者数は年間約54万人。 吉祥寺駅北口徒歩3分の立地でアクセスがよく、通勤・通学や買い物途中に気軽に立ち寄ることができる。 基本理念を「小さなオアシス吉祥寺図書館～気軽に楽しく知的な出会いを～」に置き、吉祥寺の駅前情報拠点として情報の収集発信を行っている。地下1階に一般書、1階に新聞雑誌、予約本コーナー、2階はYA世代や親子連れで利用できるゾーニングを行っている。		
指定管理料	< 予算 >	165,057,000円	< 決算 > 153,944,991円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	＊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、以前から要望が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。 ＊吉祥寺美術館や吉祥寺シアターとの連携図書展示やスタンプラリーの拠点になるなど、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ている。 ＊0123はらっぱからの依頼による出張おはなし会を継続して実施するほか、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。 ＊中高生世代の対象講座事業を継続して行っている。「図書館の裏側、司書体験」を企画実施した。特に情報を得られやすよう、X(旧Twitter)を活用した「YA担当のひとりごと」を定期配信し来館につなげる取り組みを行っている。
新たな取組み	＊吉祥寺活性化協議会で実施するイベント「吉祥寺音楽祭」に併せ関連図書展示を復活実施した。 ＊一般イベントでは、本屋ライターの和氣 正幸氏をお招きし、著書『改訂新版 東京 わざわざ行きたい街の本屋さん』をもとに、独立書店が増えている背景や掲載されている吉祥寺所在の個人書店(おすすめルート)を紹介と関連図書展示を行った。イベント期間に合わせて実施された24日間35冊の関連図書展示は、計47回貸出されるなど好評で、利用者の興味関心に繋がった事が伺える。 ＊事業団内連携として、プレイスの市民活動団体紹介展の巡回展の会場として、きちとしょトピックスを活用した。また、野外活動のイベント情報と併せて、きちとしょトピック展示棚に、自然観察や登山、キャンプや釣り、といったアウトドアに関する関連本を選定し広報物と一緒に関連本を展示した。 ＊中高生世代を対象のイベントには、SNSを積極的に活用するとともに、申し込みはメールフォームで申し込みができるようにした。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	* 図書館として取り組める中高生世代の居場所の提供を引き続き充実されたい。
<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)	* 「YA担当のひとりごと」の取り組みでは、青少年の知的好奇心を刺激する機会の提供として、SNS(X)を活用し、YA担当が毎月おす すめの本を紹介した。 * YAトピックスの取り組みでは、青少年への興味関心を広げることを目的に、年3期、様々なテーマで図書展示を行った。1月に行った YAトピックスでは、”YA担当のひとりごと”の発信で1年間紹介してきた本84冊を展示したところ、27日間で96回貸出があった。 * きちとしょテーマ展示では、図書館の力を地域に活かす取り組みとして、職員嘱託職員がチームになり、興味関心を広げるようなさまざ まなテーマで選書した本の展示を積極的に実施している。 * 事業の申し込み方法の工夫として、YAイベントの申し込み専用メールアドレスを設定した。
<施設主管課> 前年度改善・要望事項 への対応	* 図書館資料面での中高生世代への対応 * 中高生をターゲットとしたイベントの充実 * 中高生の利用のしやすさの向上 * 中高生等のYA世代に刺さる広報面の工夫

●評価できる点

* 中高生世代の居場所の提供として、ハード面では吉祥寺図書館内の自習スペース、ソフト面では興味関心を持っていただける資料、イベントの充実があり、両 面において取組を充実させている。 * 中高生に対しては、ただ環境を整備するだけでなく、ターゲット層に響く情報発信が重要である。対象の興味関心に引っかけられるようにするという点での広報面 の課題を認識し、創意工夫を行っている。 * マーケティング戦略として、新規層に刺さるキャッチーさと、既存利用者によるリツイート等の情報発信を期待し、SNSによる情報発信に力を入れている。 * タイムパフォーマンスを重要視するYA世代の傾向を鑑み、イベントの申込専用メールアドレスを設置している。

●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	87.9
利用者満足度	* 「満足」と「概ね満足」の合計は、令和6年度より3.9ポイント下がったものの、89.7%と高い水準で満足度を得ている。 * 「職員の対応」「建物・設備・備品の管理」の満足度は高い。 * 「図書の蔵書数、種類」ではやや不満が12.6%と満足度が低い。アンケート回答にご意見が寄せられている。施設規模の制約があり、 蔵書数を増やすことは困難である。資料の種類については、来街者を含む幅広い層に対応できるよう特色を持たせ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。

●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)

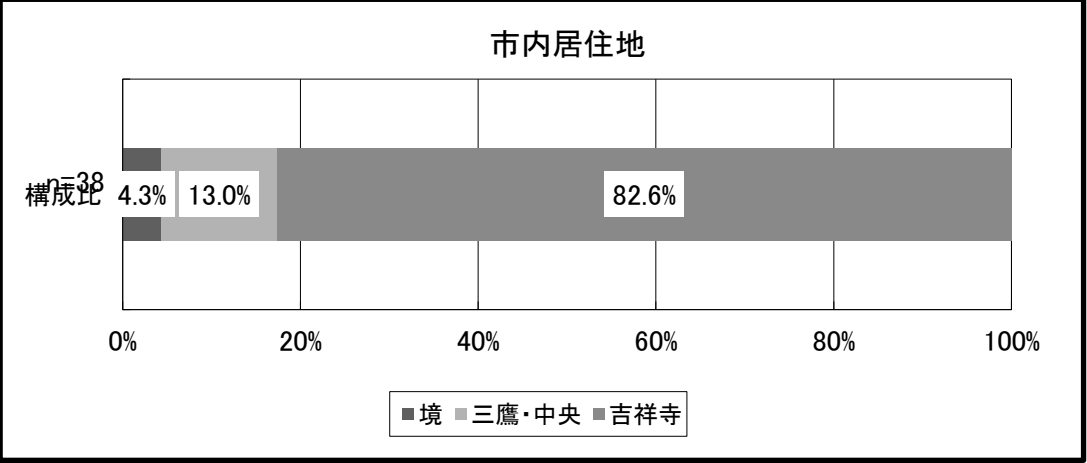
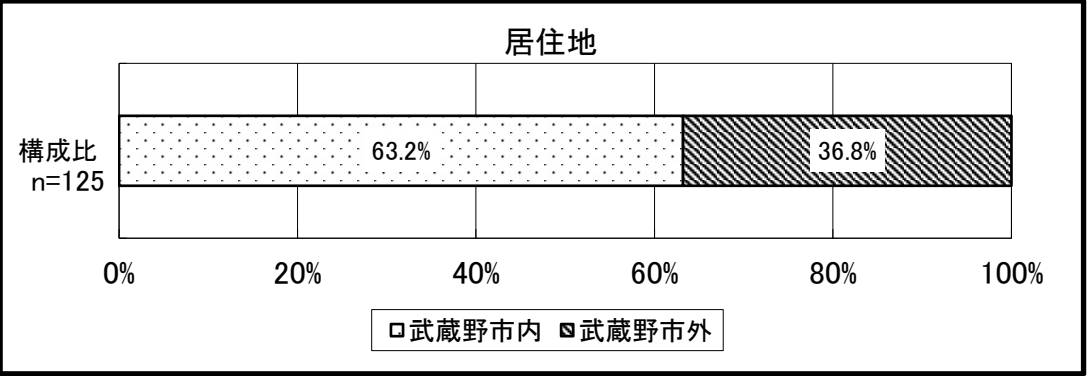
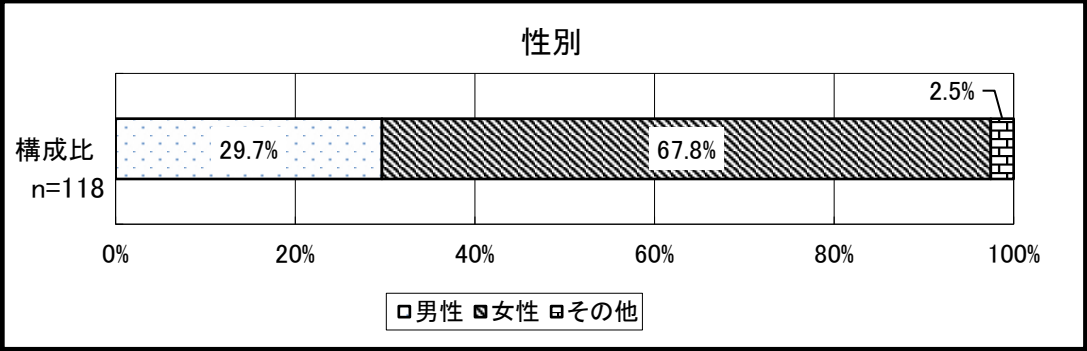
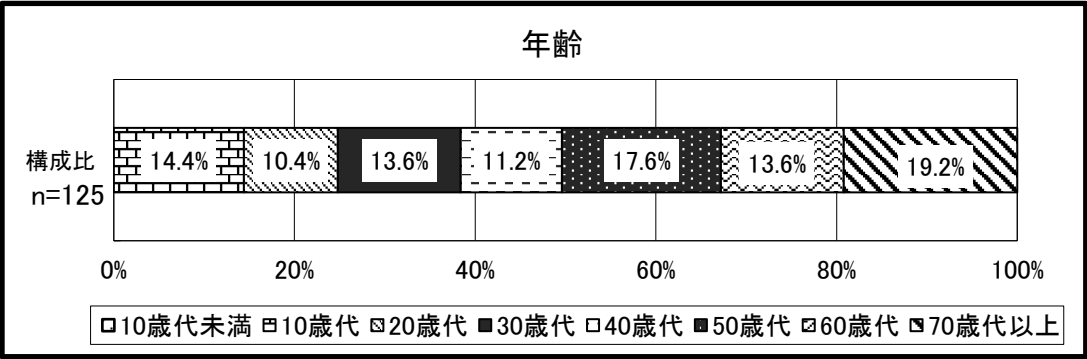
<指定管理者> 改善すべき点	
<施設主管課> 改善事項	

●評価項目

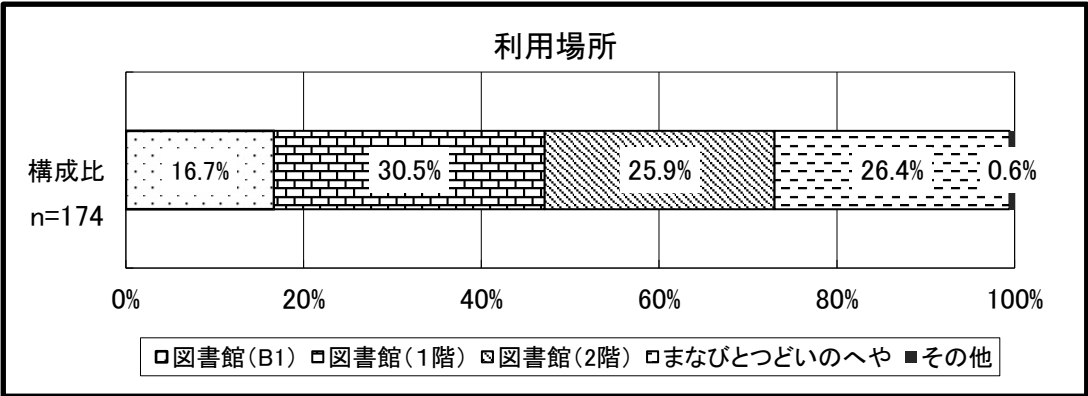
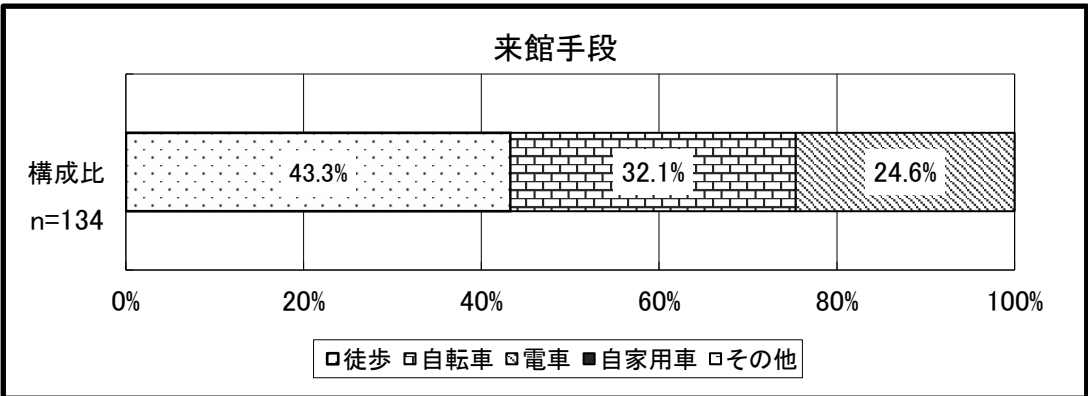
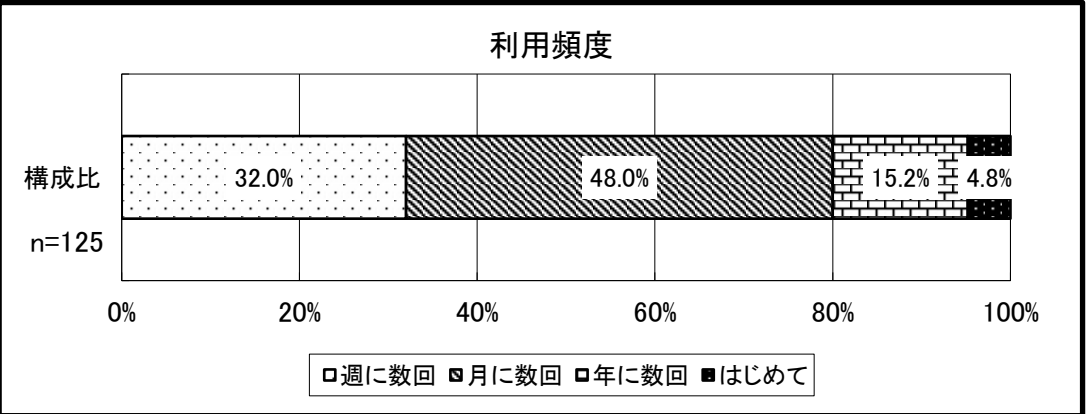
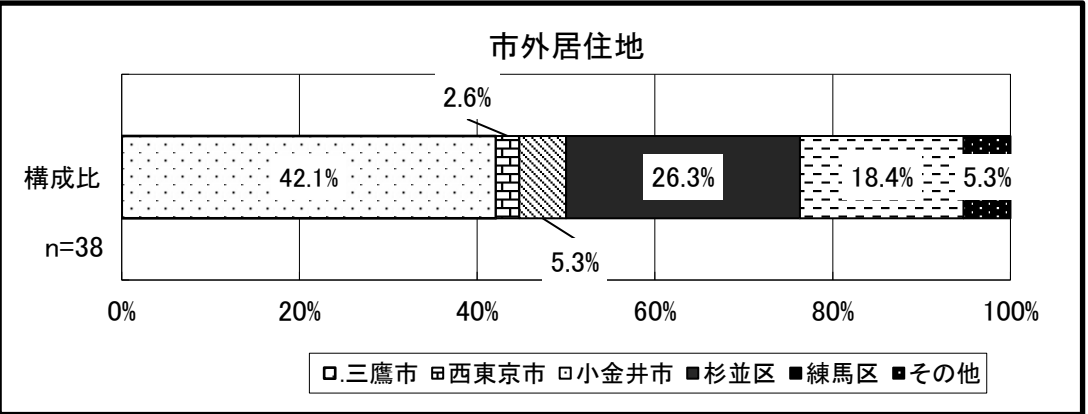
視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価			
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。 ・協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、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 市民満足度の向上 【配点42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	4.良	6.4	32.0	4.良	6.4	32.0
		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	「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・展示実施している。吉祥寺活性化協議会への参加や意見交換で得られた情報から武蔵野市観光機構等のイベント情報に関するラックを設置するなど、吉祥寺のまちに密着した情報提供・情報発信を意識している。							
	✓	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	4.良	9.6		4.良	9.6	
			★ 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	4.良	6.4		4.良	6.4	
			★ 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。	8	4.良	6.4		4.良	6.4	
			★ 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。	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							
		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		要求水準書以上の取組を実施いただき、要求水準書以上の成果に結びついている認識である。吉祥寺エリアにある図書館という公共施設の特徴をよく理解し、地域団体等との連携を深めながら、地域ニーズを自発的に研究し、企画展示等の主催事業の運営に活かしている。結果的に、利用者満足度も高く、その母数となる利用者数も高水準を維持しており、地域から評価されている施設であると認識している。							

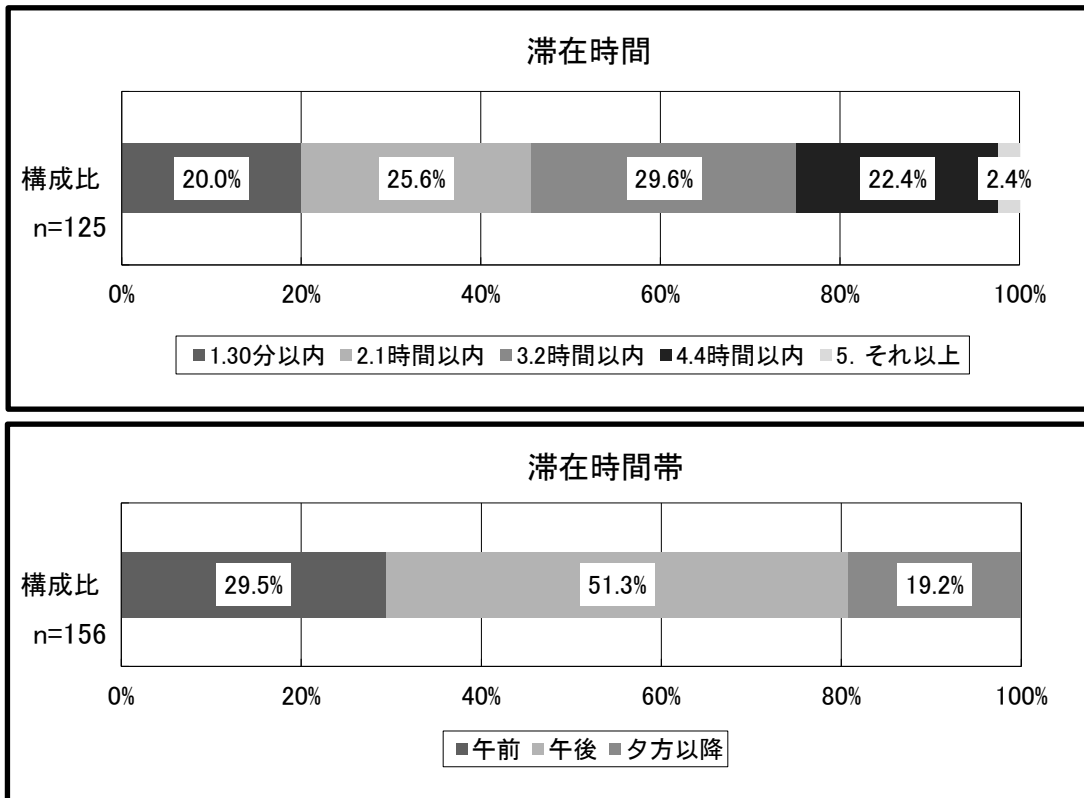
B 安全への取組み	✓	1. 適正な危機管理	★ 1.事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	12	4.良	9.6	9.6	4.良	9.6	9.6	
			2.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。								
			★ 3.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。								
			4.市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。								
			★ 5.利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。								
			★ 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								アンケートで安全管理に関する項目は平均で75%を超える満足度であり、一定以上であると認識している。利用者の体調不良等の場合も、早めの声掛けで対応し、大事に至っていない。研修や訓練等の成果が定着し、安全な施設運営ができているものと自負している。
			<施設主管課> 評価した理由								要求水準書以上の取組を実施いただいている認識である。具体的な取り組みとして、要求水準書には明確な記載のない制服警備員配置を行っている。日頃から、多面的な視点を以てリスクと向き合い、施設整備・手順書作成・訓練の実施・外部との連携等によって、対応基盤を強化している。結果として、急病人の発生時等も適切な対応ができており、安全面において信頼できる運営がなされていることが確認できる。また、利用者にも高い安心感を与えているとアンケートから読み取れる。
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	4.良	6.4		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							計画に基づき適切に業務を遂行するとともに、更なる効率化を推進している。マニュアルの整備や市との緊密な連携により、利用者サービスの向上に努めている。職員の急病・事故など発生した場合に、プレイス図書館と連携する中で円滑に業務を行った。また、再委託先に対しては適切な仕様提示、報告書の確認、月次打合せ等を実施し、管理監督責任を適正に果たしている。	
	✓	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	4.良	3.2		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							正職員・嘱託22名中、20名の司書を配置している。シフト表で責任体制を明確化し、確実な引継ぎ体制を整えている。マニュアル整備により、全職員が質の高いサービスを提供出来るよう努めている。研修に加え、全職員で課題を出し合い改善案を検討する体制を整えている。清掃・警備等の委託先と密に連携し、施設全体のサービス維持・向上に努めている。	
	✓	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	4.良	3.2		4.良	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.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							来館者数約54万人、貸出件数約49万8,000件、まなびとつどいのへや利用約1万5,700件という状況にあり、かなり高い稼働率を維持できている認識である。	
	✓	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	28.0	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の実施されているか。								
			<指定管理者> 評価した理由							個人情報に関する規定を整備し、施錠可能なキャビネットでの保管を徹底するなど、個人情報の適正な管理を行っている。また、リスクマネジメント研修を継続的に実施することで、職員一人ひとりが常に高い意識を持って業務にあたっている。	
	✓	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	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> 評価した理由							前年度ベースでは、1日当たりの来館者は平年並みである。直営時より、来館者を増やしている水準で維持している。アンケートの評価からも、イベントや館サービスの質が評価されており、これが一定の来館者数に繋がっていると思われる。SNSの反響などからも、利用者等のリアクションの良さを実感している。	

	✓	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> 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。							
	✓	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> 予算の執行にあたっては複数業者から見積もりを取り、経費節減に努めている。コピー用紙について、事業団全体で契約を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> 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している。障害をお持ちの方のイベント参加についても、求めに応じて個別対応を行うなど、合理的配慮に努めた。							
<施設主管課> 評価した理由		要求水準書以上に実施していただいており、結果的に多くの方々に利用していただき、またご満足いただいている認識である。限られた経営資源を活用し、一定以上の利用状況を確認している。また武蔵野プレイスとの連携等により、効率的な研修の実施等を行うことで、費用削減やサービスレベルの一定水準の確保がなされている。								
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	4.良	4.8	4.8	4.良	4.8	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。							
			★ 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> 館内の清掃や外観の美観維持には、力を入れており、利用者からも好評をいただいている認識である。							
	<施設主管課> 評価した理由		館の清潔感のレベルは高い。館外の外観も含めて、地域の美観にも貢献しており、地域ブランド力の向上につながりえる清潔感を確保できている。要求水準書以上のレベルにあると認識している。							
		配点合計		98	合計		74.4	合計		72.0



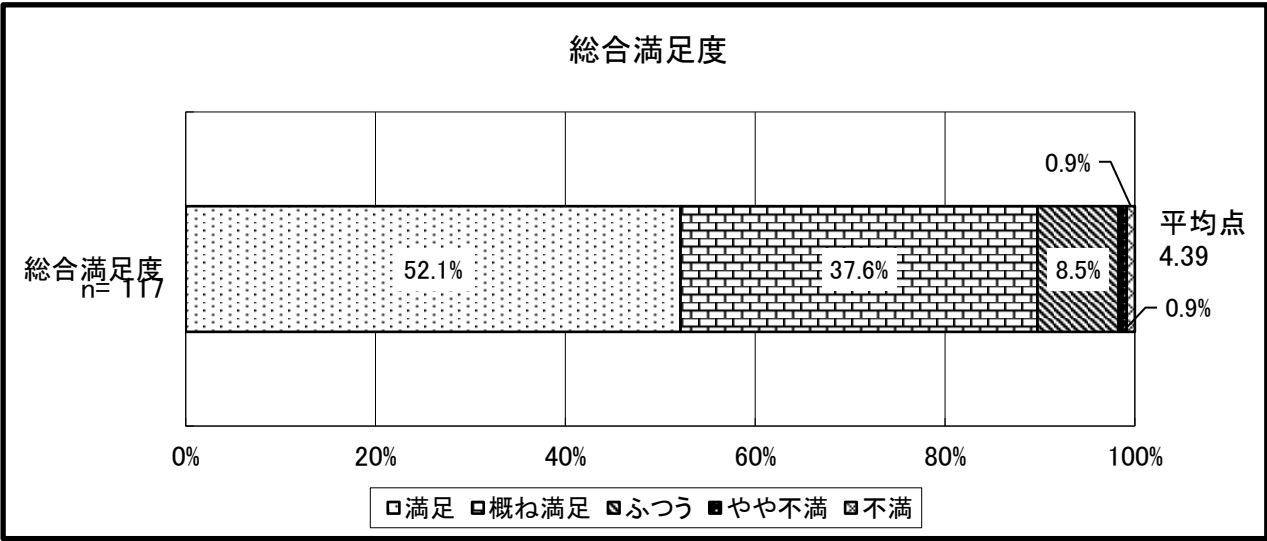
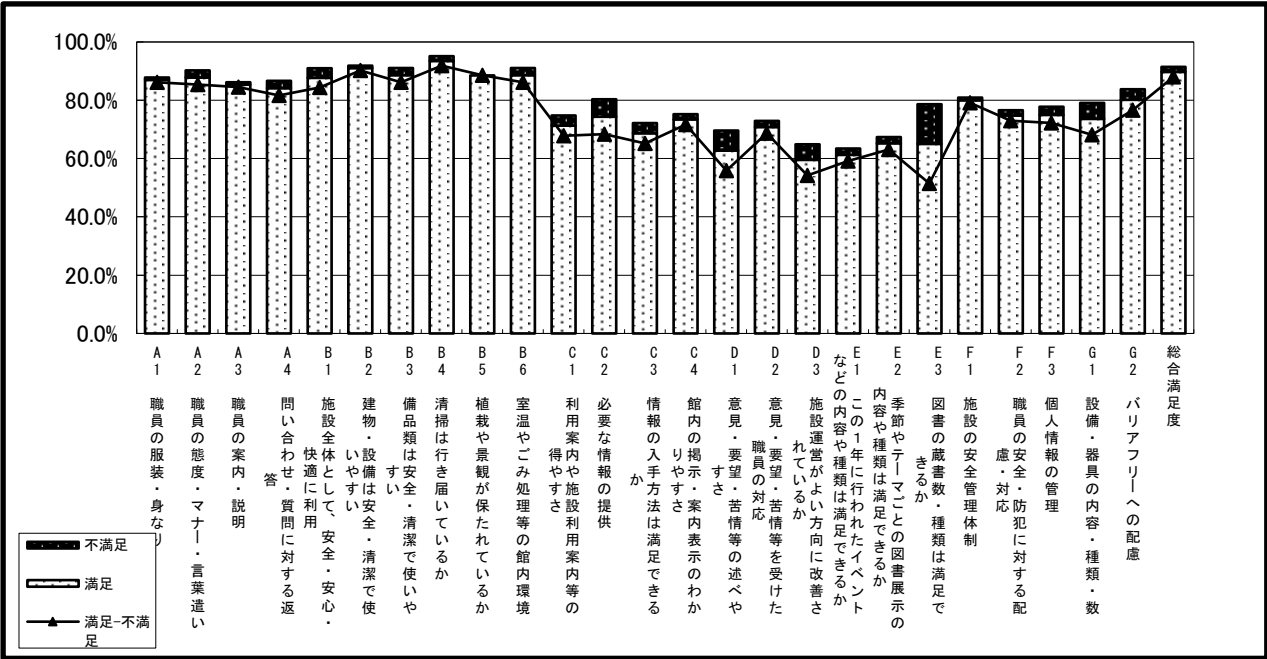
(様式4)





【回答者の属性】に関するコメント

- ・アンケートは1階入り口付近と2階まなびとつどのへや利用者、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割以上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42.1%、杉並区が26.3%、練馬区18.4%、合わせて86%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。
- ・利用頻度は週に数回と月に数回を足すと8割。図書貸出し期間が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、短時間から長時間まで幅広く、多様な形で利用されていることがわかる。また、時間帯は午後の利用が目立つ。



(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(2026年1月にアンケートを実施)の満足度(満足+概ね満足)は89.7%、平均4.39となった。

【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%

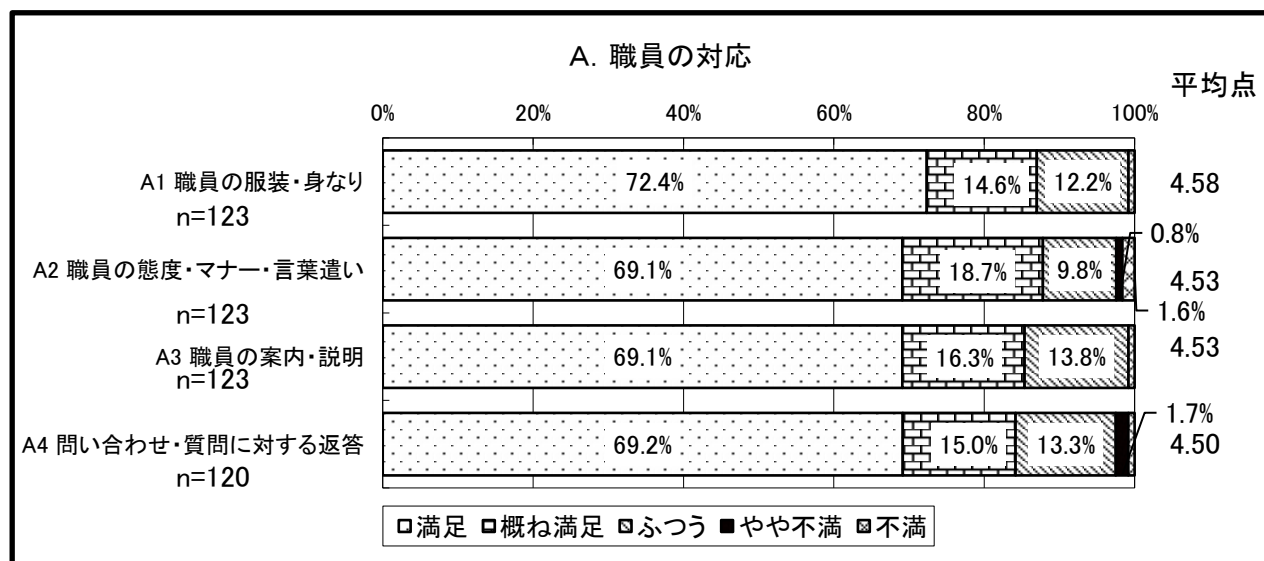
令和3年度(2021年8月～12月に実施)：満足度85.6%

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%

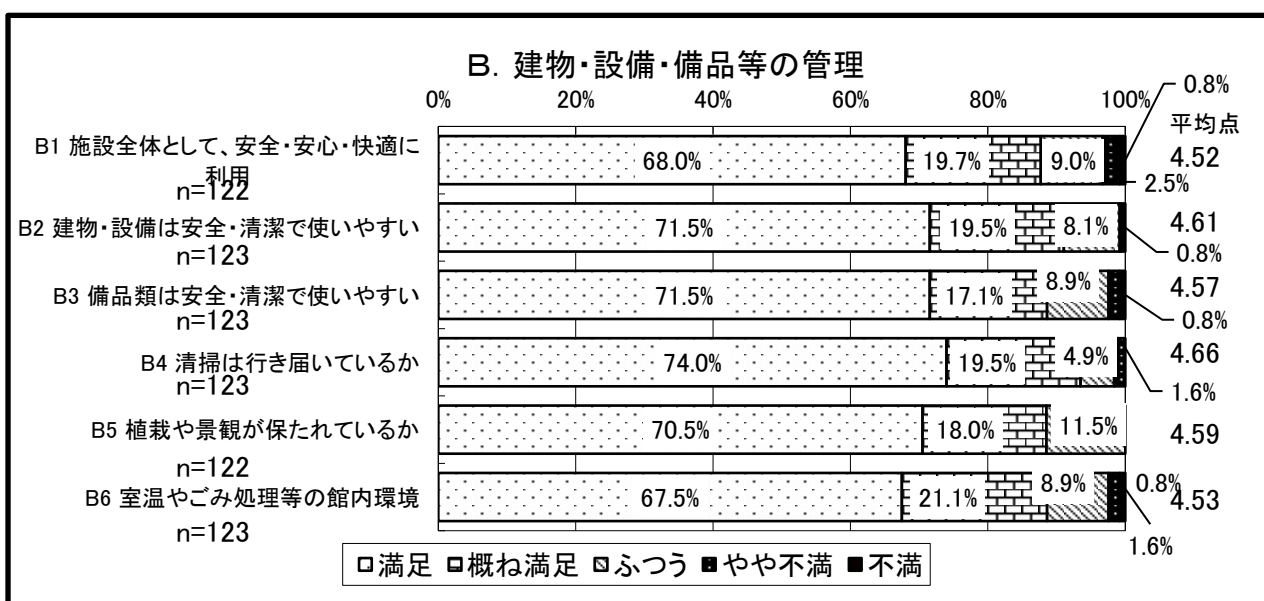
令和6年度(2025年1月に実施)：満足度93.6%

・不満足(やや不満+不満)は、1.8%(127人中2人)であった。



【A職員の対応】に関するコメント

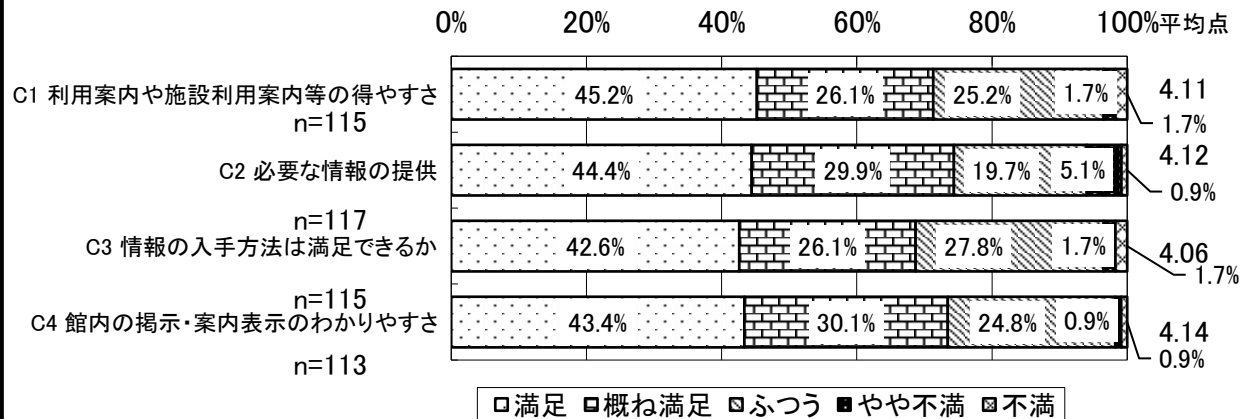
職員対応に関する項目ではいずれも満足・概ね満足の合計が84.2～87.8%と高い満足度をいただいた。
割合としては少ないが、不満、やや不満の返答があった。接遇に関する研修などの機会を通して、より一層サービスの向上を図りたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

・安全・安心・清潔については全項目で87.7%～93.5%の高い満足度を得ている。
・やや不満というご意見が多いB6「室温やごみ処理等の館内環境」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、職員の手動により快適に過ごせるよう対応に努めている。

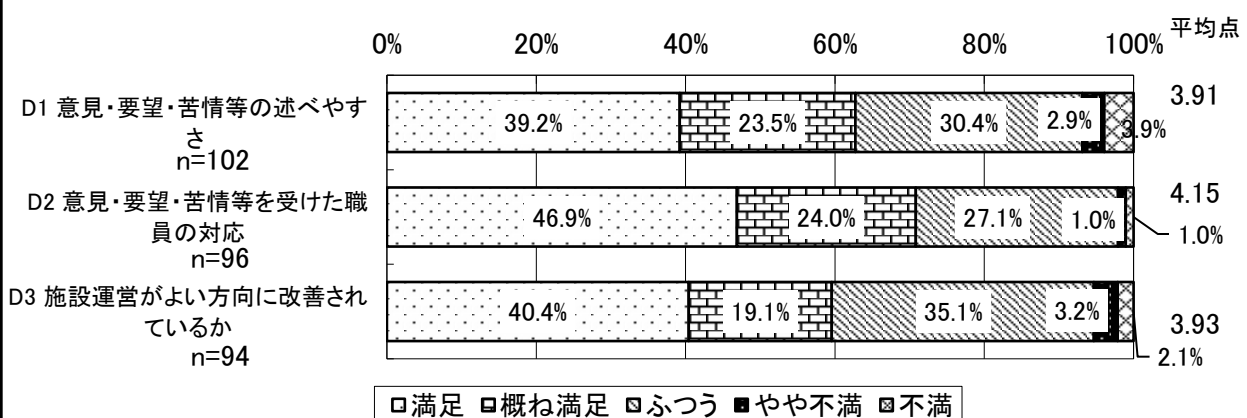
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

- ・情報提供については平均して72.0%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階きちとしよトピックス付近に事業団広報エリアを設けて、従来の体育施設、武蔵野プレイスの情報だけでなく文化事業部の情報も積極的に発信を行い、併せて図書展示を行うなど、利用者に情報をとどけるだけでなく図書の貸し出しに結び付けるといった点などで、事業団の合併効果が表れている。
- ・まなびとつどいのへの利用可否について、ネットでもわかるようにしてほしいという希望を取り入れ、SNSを活用し開放情報を発信するなど、利便性向上に取り組んだ。

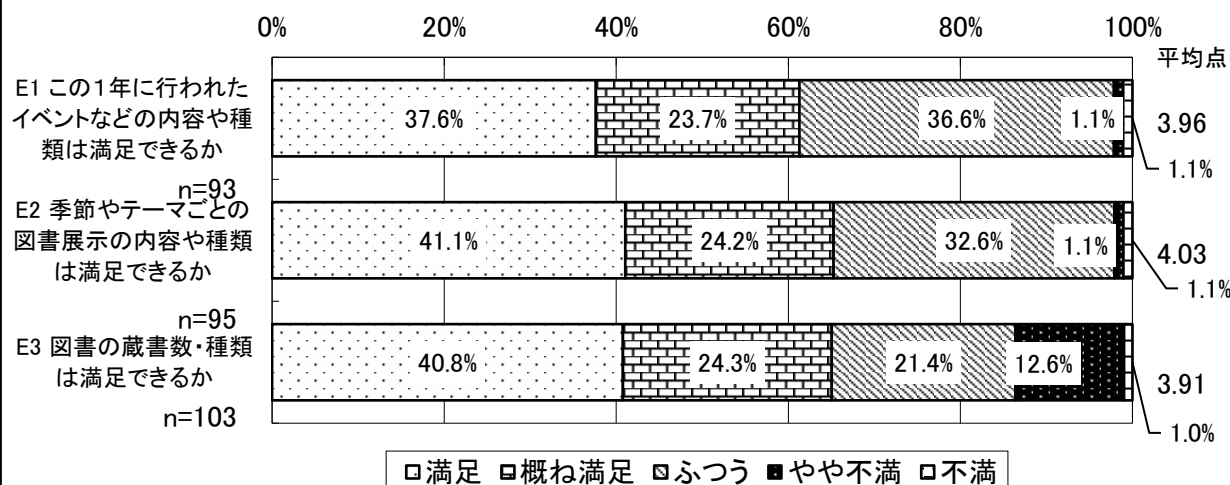
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

- ・利用者意見の反映について、平均3.99の評価となった。
- ・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毎月打合せをし、情報共有および施設運営の改善を行っている。

E. 主催・共催する事業



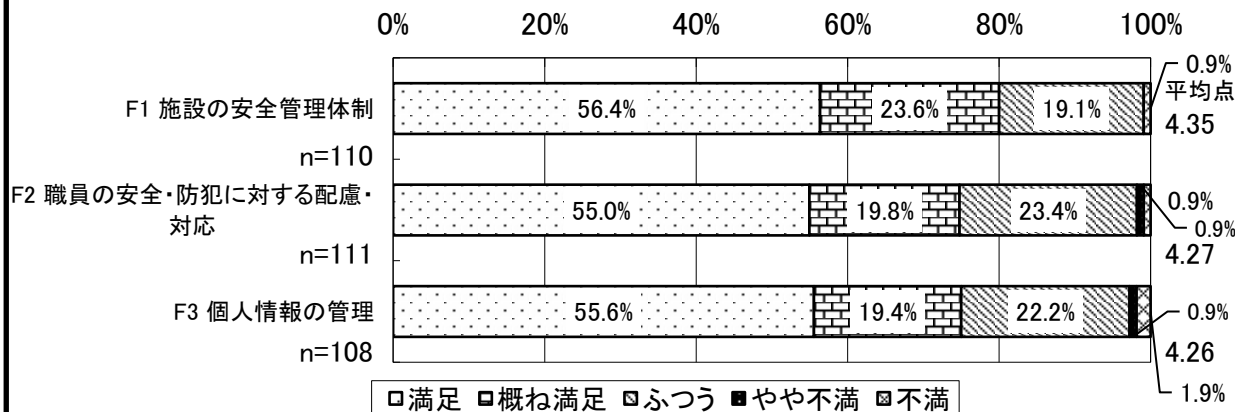
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

・E1「イベントの内容や種類」については、「満足・概ね満足」:61.3%となった。映画会はバリアフリー映画なども取り上げ、障害のある方と一緒に楽しめる機会を提供した。また一般向けでは武蔵野市にも多数ある独立書店に着目し、全国の動向や吉祥寺の商店街にある個人書店の特徴、講師おすすめの書店めぐりのコースなどをご紹介いただいた。

・E2「図書展示」について、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や職員が企画から行っている「きちとしよテーマ展示」の展示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蔵書数を増やすことは困難である。資料の種類については、来街者を含む幅広い層に対応できるよう特色を持たせた資料収集を継続して取り組むとともに、所蔵していない資料については予約を促すことで蔵書数の少なさを補う取り組みを続けている。

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

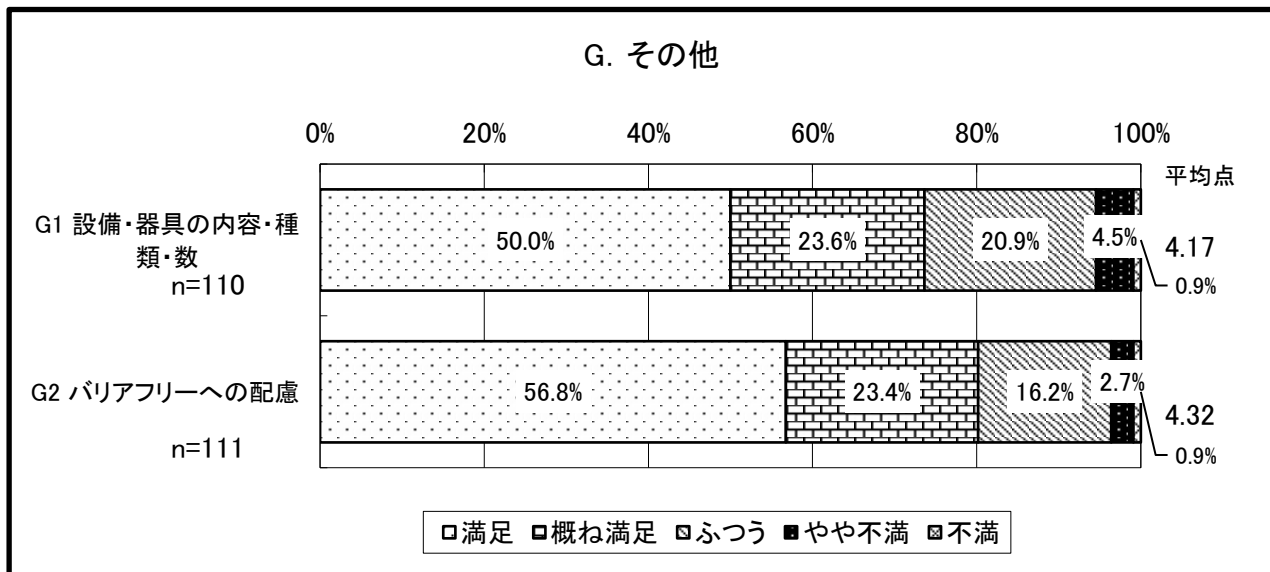
・「満足」「概ね満足」を足した割合は全項目平均で約75%を超え満足度は高い。

・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。

・安全・防犯対策については、吉祥寺駅周辺混乱防止対策協議会が定めている吉祥寺ルールの再確認を行った他、火災発生時の初期対応、一斉放送からの避難誘導訓練を行った。また、自動火災報知器のしくみや消火設備動作等の確認を行った。

・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70%を超え満足度は高い。
 ・だれでもトイレ、こどもトイレ、おむつ交換台、全フロアにエレベータを完備、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カー、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った個別対応を行うなど合理的配慮を行い、よりユニバーサルな図書館利用環境を整えている。

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
1	2	読みたい本や有名な本が大体ない。	10	女性	市外	練馬区
2	4	学習できる場所を提供して頂き感謝しています。警備の方、清掃の方、スタッフの方のお陰で快適に過ごせます。ただ一つ、利用者のマナーについて申し伝えたいことがありまして、「まなびとつどいのへや」について、パソコンの利用は許可されているので、全然構わないのですが、一部、パソコンのキーを叩く音が激しい方がいらして、勉強に集中できない時があります。こういう場合の対処法など教えて頂けたら幸いです。	50	男性	市内	
3	6	毎週おはなし会楽しみにしています。	30		市内	
4	7	いつもおはなし会(絵本よみかきせ)を楽しみにしています。近くの児童館など、午前のプログラムが多いので、おはなし会が午後で大変助かります。今後も是非継続していただきたいです。	20	女性	市外	杉並区
5	9	けっこう館内温度が高いねと、話してしまいました。寒い冬だからよけい寒暖差(内と外の差)を感じてしまうのかもしれませんが。あと、貸出機はもっと多くてもいいし、スマホ画面から図書館カードをよび出して貸せるようになってくれたらなと思います。でも新刊やリクエストを積極的に入れてくれるのは助かります。ありがとうございます。2年間新刊は武蔵野市のみというのは少しもったいない(他の自治体からきた人が少しかわいそうなので、12ヶ月ていどにしてあげてください。)	40	女性	市内	吉祥寺地区
6	10	希望の本を入れてもらえず残念！！	70以上		市外	三鷹市
7	13	まなびとつどいのへやの自習室利用時間をもう少しおそくまで(19時45分など)していただくと助かります。	50	男性	市内	吉祥寺地区
8	14	学習室が3時間までしか使えないこと。空いている日なら延長できるようにしてほしい。	10	女性	市外	
9	15	まなびとつどいのへやの利用時間を延ばしていただきたいです。3時間では足りない場合もあります。混雑している場合はより多くの人に利用できるように3時間で良いと思いますが、席が空いている時には延長利用を可能にして欲しいです。いつも勉強で利用しているので大変たすかっていますので完全があると幸いです。	30	女性	市内	吉祥寺地区
10	22	本の予約で、読みたい人が多い人気書は冊数に限りがあるということは理解しているが、予約待ちの人数が多すぎて本を借りられるのがとても先になるのが残念です。貸出期間の締切を徹底するなど、多くの人が本を読めるようにしてほしいです。	10	女性	市内	吉祥寺地区
11	26	利用者による異臭により、滞在利用ができない時がある。窓が開けれるなど、空気循環方法を検討してほしい。	30	女性	市外	三鷹市
12	27	勉強ができるスペースがありとても助かっています。武蔵境の武蔵野プレイスも好きで行っておりまして、有料のワーキングデスクも気に入っています。有料でも充電できる所があると個人的には安心です。いつもありがとうございます。	40	女性	市内	
13	29	本を読んだり、資料を探したり等の図書館の役割の優先順位が高いのが良いです。他区の図書館では、シェアオフィスのように使われていて、本を読むつぐえの確保が難しいところもあります。そうならないようにして頂きたいです。	40	女性	市外	杉並区
14	30	生活保護を受けているであろうおじいちゃんをたまに見るが、すぐクサイのでどうにかしてほしい。できれば入館させないでほしい。	30	未記入	市内	
15	33	いつも明るい雰囲気、非常に利用しやすいです。ありがとうございます。	20	未記入	市外	杉並区

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
16	38	軽食を摂れるスペースができれば、もっと利用しやすくなると思います。図書館なので難しいとは思いますが、、、。学習スペースでおかしが食べれたらすてきだなと思います。清潔で静かで長年お気に入りの場所です。語学の本や、資格試験用の本などが増えたら嬉しいです！	20	女性	市外	三鷹市
17	42	予算の問題などと思いますが、23区の自治体図書館では、休館日がないところもあるので(時々メンテ日などは仕方ないとして)、週1日の休館日が減ると大変助かります。(利用したい日が休館日に重なることが多いので)※希望として	50	女性	市内	吉祥寺地区
18	44	・人気のある本の待つ日数が長い。 ・夏、冬、時々悪臭のする人が利用して、他の人の迷惑になっている事があるので対策をして頂きたい。(東京新聞を読む時に人がいなくとも悪臭がするので気分が悪くなってくる)	70以上	女性	市内	吉祥寺地区
19	46	新聞に書評の掲載された本はだいたい読めるのが有難い	70以上	男性	市内	
20	47	いつも利用させていただいてます。22時まで開いていると助かります。食事室が欲しいです。	20	男性	市外	
21	48	市外で使わせていただいております。 予約、雑誌に関して、月刊ものは、1年位で予約受けつけていただけると、ありがたいです。雑誌によっては2年たつとリサイクル本にまわってしまっているものがあるのです！	70以上	女性	市外	
22	49	12月、1月と図書館及びHPが長期間利用出来ませんでした。1月中旬には共通テストがあり勉強したい(自習室利用)学生さん多いと思います。また冬休みに読書をしたい小中高生もいたでしょう。なぜこの時期に長期間閉鎖することに決めたのか。市民としては不可解であり、不便でした。次回長期閉館される場合には、その時期を考えていただけますと幸いです。	50	女性	市内	
23	51	学習室の時間をもう少し延長して欲しいです。例えば1日最大2回まで(1回3時間まで)利用可。ただし連続で利用してはならない。(2回目の利用は1回目の利用から3時間あけないといけない)。 吉祥寺は人も多く学習場所も限られていると感じています。せめて平日は上記の要望をご検討していただけますと幸いです。	20	男性	市内	吉祥寺地区
24	62	吉祥寺図書館の1F 円卓は原則、雑誌、書籍を読む利用のみとして欲しい。図書館の本を利用せずに勉強している学生が席を占領し、雑誌等を読むスペースがない時がある。	60	女性	市内	
25	63	新しい本が入荷した場合、ポスターとか案内版で知らせたい。	70以上	女性	市内	
26	64	自習室は特に集中しやすくて助かっている。	50	女性	市外	杉並区
27	72	いつもありがとうございます。おはなし会が息子も娘も大好きです。	30	女性	市内	吉祥寺地区
28	74	電子機器の充電をさせて欲しい。	60	男性	市外	練馬区
29	78	D、E の設問で未回答の部分は、そもそも苦情はないし、イベントには参加の時間が取れず、内容などよく存じ上げないためです。Gも利用しないのでわかりません。いつもお世話になりまして本当にありがとうございます。おじゃまさせていただくのを楽しみにしております。お礼を申し上げる機会がありませんのでこちらをお借りして、お伝えしたいと思いました。乱筆長文失礼しました。	40	女性	市内	吉祥寺地区
30	79	返却ボックスの位置は元の方が良かった。新刊の登録は都心の図書館に負けているのでうちちょっとがんばってほしい。あとは満足です。いつもありがとうございます。	50	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
31	80	職員が防犯カメラを監視カメラと誤認しているようだ。人権問題にもなり得ると思う。また職員が来館者につきまとうような姿をしばしば見かけた。	50		市内	吉祥寺地区
32	81	いつも利用させていただいています。 蔵書数が少ないと思います。カーリルで検索していますが、ベストセラーな書籍も在庫がなく、隣の杉並区と三たか市でほとんど貸し出してもらっています。児童書等は蔵書されているのですが、カーリルで検索して「またない」が多いです。不思議です。図書館はきれいで使いやすいと思いますが、地元でかりられないことが、本好きとして悩みの一つです。	50	女性	市内	
33	83	・トイレの手洗いの泡がたくさん出すぎる。少なくしてほしい。 ・1Fの1人掛けイスの高さが高すぎる。長時間落ち着かない。 ・1Fの1人掛けのイスの場所は夏場はあつい、外のケヤキの葉が少なく西側なのでそれなりの日が入る。カーテンとガラスだけではあつい。緑のカーテンなどが必要だと思う。外の警備員用のパラソルも必要。	50	男性	市外	三鷹市
34	84	利用者にマナーの悪い人が時々いますが、注意していいのやら迷います。新聞コーナーで読みかけで席を外して(小物を置いて)長く着席しない人が…、何回も見かけます。一度注意してルールですよと言うと、反論されケンカになりそうになりました。どうしたものでしょう…かね？	70以上	男性	市内	吉祥寺地区
35	86	図書の予約件数が8件は少なすぎる。待ち人数の多い本を数本予約するとほとんど読めなくなった。前に住んでいた世田谷区は15件だった。	60	男性	市内	
36	87	セキをする人はマスク着用願いたい。	70以上	女性	市内	吉祥寺地区
37	88	ラノベ等の蔵書が少ないのでふやしてほしいです。	60	女性	市内	吉祥寺地区
38	91	三鷹市のものも、最近の本を予約できる様にして下さい。三鷹の図書館を武蔵野市の方が利用できるように。予約多数の本が無理なら予約ゼロの本だけでもお願いします。	60	女性	市外	三鷹市
39	92	市外者が予約できない雑誌がありますが困ります。予約できるようにして下さい。	70以上	男性	市外	三鷹市
40	93	岩波新書、ちくま新書、中公新書、講談社ブルーバックスを増量してほしい。	30	男性	市外	世田谷区
41	94	職員が名前を隠すようになった改悪に強く抗議します。	40		市内	
42	96	日本の小説は、オビを含めてビニールカバーを付けてはどうでしょう。できないとしたらなぜですか。翻訳の小説は巻末の訳者解説があつて内容がわかるのですが、日本の小説は本文だけなので内容が分かりません。オビを付けると中身がばつと分かると思います。	60	男性	市外	三鷹市
43	98	金曜 15:00～のおはなし会を 引き続き、継続してほしいです。	20	女性	市外	杉並区
44	101	満足です。ありがたいです。 トイレでできない使用者がいるのは困ったことですな。	70以上	男性	市外	杉並区
45	102	・文庫本の書架、最下段が低すぎて、腰をかがめても読みにくい。30cm位底上げして下さい。下段はカラにすればいい。 ・医療関係の書を病気別や部位別にわかりやすく展示できないか？医師会に確認してファクト本を購入して、フェイク本は不要。 ・同一労働、同一賃金、司書資格者には手当を増額して下さい。疾病手当でも。	70以上	男性	市内	吉祥寺地区
46	103	数年前、置き引きに会った。それ自体は自分のせいでもあったが、窓口に出に係員の対応がひどかった。「見つかったらお知らせしますね」だと。		未記入	未記入	

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
47	104	冷水機、ごみ箱設置希望	30	女性	市内	吉祥寺地区
48	105	不用品、必要品の取り組み いいですね。私は冷蔵庫、冷凍庫があると助かります。	50	女性	市外	三鷹市
49	108	検索機のソフトウェアが不満	60	未記入	市内	吉祥寺地区
50	116	また映画会、参加したいと思いました。	60	女性	市内	
51	122	自転車置き場がもっと広いと良いと思います。	70以上	女性	市外	三鷹市
52	127	予約枠について、DVD、CDを8件の別枠にしてほしい。		未記入	未記入	