

桜堤ケアハウス

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウス		
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
指定管理業務の内容	①軽費老人ホームケアハウス 武蔵野市ケアハウスの管理運営		
指定管理委託料	予算	91,319,000円	決算 91,319,000円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント	総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	今年度は退所者が5名、新規入所者は7名で平成29・30年度に入居された方々が全体の約4割を占めている。ここ2年で男性入居者も11名となり男女比率もほぼ同じ。また60代入居者も3名となり世代交代も進んでいる。以前から入居された方々には、軽度知的障害、理解力・記憶力等の低下、気分障害などの精神活動に支障がある方もいる一方、ここ2年以内に入られた方々には自己主張の強い方(権利意識が高い)も居住。さらに既存の入居者の高齢化・虚弱化等による介護等が必要な方々も混在しているため、集団による良好な相互作用が機能しにくくなってきている。その中で職員が個別相談支援・人間関係調整、互助関係の仲介・構築に取り組んでいる。	A	今年度も職員による個別相談支援・人間関係調整、さらに互助関係などの維持・改善に努めているが、個人や集団が抱える課題等の解決にはすぐには功を奏さないが、少しずつ変化も現れてきている。ここ数年前より入居者主体の自主活動(趣味活動等)が発足し、令和元年度も引き続き継続している。グループ活動メンバーも新しい入居者も加わり互いに気に掛けあい、助け合う雰囲気も出てきている。また、必要に応じてケアハウス職員が入居者の自主活
	②重点ポイント	・高齢化により心身機能が低下し要介護状態の方が増える中、介護保険制度や社会資源等の紹介をおこなう。 ・高齢者特有の疾病や服薬への理解を深め、心身機能向上から生活行為力向上まで総合的に取り組む。 ・入居者同士が互いに理解を深め、助け合い支え合う		

③アピールポイント		関係を高めるように、互助関係構築の支援を行う。 ・保証人不在の方への入退院支援、心身機能低下によりケアハウスでの生活が困難になった方へ住み替え支援をおこなう。 ・身体機能の低下した虚弱高齢者等の方に対して、ADL維持・向上を目的に介護予防体操のクラブ活動支援をおこなう。	動(かるた活動、カラオケ活動、麻雀活動)の運営(開催時間及び場所・新規参加者の仲介等)を支援している。 この他に月1回、施設内フロアで体操の専任講師を交えて、四肢体幹のリハビリ運動を実践。 月2回、MT(ミュージックセラピー)による歌声サークルを実施し、毎回、職員が入居者の参加奨励や活動内容をサポートしている。
	(B) 利用者モニタリング	昨年度引き続き、大規模工事が入り、入居者の方々の生活への支障を出来る限り少なくするため、こまめに配慮した。また、隣接した新しい福祉施設工事による振動・騒音に対して、随時、工事請負業者へ配慮を求めた。同時に入居者の心的ストレス軽減を目的に入居者の体調の聞き取りや不安解消などの傾聴対応に努めた。 台風等の自然災害により館内の漏水や設備の不具合等については、すみやかに対応(市と連携し応急処置等)し、入居者の生活に大きな支障をおよぼすことはなかった。 個別支援の取り組みとしては、抑鬱状態により心身状態が低下した入居者に対しては精神科病院への紹介・調整や認知症の進行と身体機能の低下した入居者への特養ホームの住替え支援等もおこなった。	
	(C) 財務モニタリング	今年度は総合満足度、平均点ともに低下した。入居者間の助け合いも見られたが、入居者間での誤解、思い込み等によるトラブルもあり、入居者発言について職員への責任転嫁等の言動も見られている。それに同調する他の入居者もあり、職員がフォローしているが問題が複雑化し対応に苦慮している。これまで以上の入居者の方々への「寄り添った相談支援」が必要と感じている。	

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
A) 主管課・指定管理者 によるモニタリング	①チェック項目	98.3/100	昨年度までに 1/2 の入居者が入れ替わり、平成 29・30 年度の入居者が全体の 4 割を占めるなど、入居者の新陳代謝が進み、高齢化・虚弱化・心身機能低下・知的・精神的に不安定な者等、入居者の個人差が顕著に表れ、マナーやルールが守れない入居者が増えているが、職員による個別相談支援や人間関係の調整、互助関係の仲介・構築に取り組んでいる。	A	新規入所者が 2 年間で全体の 4 割を占めている。既存の入居者の高齢化による理解力、記憶力の低下や、認知機能が低下している自己主張の強い入居者等、様々な個人差の入居者が混在しており、集団生活におけるマナーやルールが守れずトラブルが発生しているため、職員による個別相談や人間関係の調整、入居者主体の自主活動への支援など、集団生活での相互理解を深め、互助関係を維持・改善するための努力を続けている。職員に対する評価は高い評価をキープしている。
	②重点ポイント		・高齢化による要介護状態の入居者への介護保険制度や社会資源等の紹介を行っている。 ・入居者に健康相談やお薬相談を行い、高齢者特有の疾病や服薬への理解を深め、心身機能向上から生活行為力向上に至るまで総合的に支援している。 ・入居者同士が相互理解を深め、助け合い支え合う関係性を高められるように、互助関係構築の支援を行っている。 ・保証人不在の入居者へ入退院支援を行っている。心身機能低下によりケアハウスでの生活が困難になった方へ住み替え支援を行っている。		また、心身機能低下に伴い、適切な施設への住替え支援や虚弱高齢者への ADL 維持・向上を目的とする介護予防体操の活動支援など入居者に合わせた取り組みを行っている。
	③アピールポイント		・大規模修繕工事では、生活への支援をできる限り少なくするため、細目に配慮した。 ・隣接の福祉施設工事による振動・騒音に対し、工事請負業者へ配慮を求めるとともに、入居者の心的ストレスを軽減するため入居者への体調の聞き取り、不安解消など傾聴対応に努めた。 ・台風等の自然災害による館内の漏水や設備の不具合等については市と連携しつつ対応した。 ・抑鬱状態の入居者に対して関係機関の紹介を行い、心身機能の低下した入居者に対しては特養への住替え支援を行った。		今後は、様々な個人差のある利用者に対し、複雑化する支援
(B) 利用者モニタリング		56.0%	総合満足度は 56% で昨年度と比較して 19% 下がったが、入居者の居住年数や高齢化、心身機能低下の度合いなど、入居者の様々な個		

	人差があり、入居者間でのトラブルへの対応に苦慮している。 入居者間の誤解を生じ職員への責任転嫁なども見られるが、職員による個別相談支援、人間関係の調整等により精神的安定が図れるよう努めている。	を適切に行えるよう今まで以上に寄り添った支援を行ってほしい。
(C) 財務モニタリング		

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	* 今回の調査では 60 代 3 名、70 代が 5 名、80 代が 14 名と昨年同様、高齢化が進んでいる。入居年数「5 年未満」の割合は 6 割。昨年度のアンケート同様、「5 年未満」の方が多い。要因としては退去者が、平成 30 年度は 3 名、令和元年度は 5 名となっており、入居年数の長い方の退去が目立った。改めて入居年数を調べたところ、2 年以内に新入居した方々が 25 人中 10 名で入居期間は平均 4.4 年という数値になった。また男女比は男性の入居者が増え半々となった。入居者構成は入居者の平均年齢は 83.4 才（女性・84.7 才、男性・80.6 才）となり、高齢による理解力及び記憶力の低下が進んでいる入居者と認知機能や理解力がやや低く自己主張が強い（権利意識が高い）入居者の二極化傾向が見られる。この他に入居者全体では軽度知的障害、気分障害（軽度の躁鬱等）、自己肯定感が低いため他者を否定する入居者が混在しており、生活相談員が細目に生活上の悩み事や苦情相談にに対し、相談者の精神的安定が図れるよう努めているが対応に苦慮する場面も多く見られるようになった。	* ここ 2 年以内に入居年数の長い方の退去が目立ち、新入居者の割合が全体の 4 割となっている。男性の入居者が増え、男女比が半々になるなど入居者の入替、世代交代も進んでいるが、加齢による理解力や記憶力の低下が進んでいる入居者と認知機能や理解力が低く自己主張が強い入居者の二極化傾向が見られ、入居者同士のトラブルが発生し、職員の個別相談支援や人間関係の調整、仲介・構築に取り組み、集団生活を支援している。 * 入居者主体の自主活動として、かるた活動やカラオケ活動が行われているが、職員が開催時間や新規参加者の仲介等、運営の支援を行い、入居者同士の相互理解、互助関係の構築を図るための一助となっている。数年の間に入居された方が積極的に参加することで集団活動の活性化につながっている。
B 安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	* 市へ報告した重大な事故は 1 件。年末年始に感染性胃腸炎の疑いで 3 人が罹患。軽症者含めると計 9 名となった。嘱託医をはじめ関係機関（行政含）との連絡・相談・助言のもとお弁当形式による居室配膳や館内消毒作業等の感染防止策を迅速に行い、長期化・感染拡大することなく終息できた。 * この他に事故防止検討委員会を定期的に開催。館内での事故発生リスクの高い場所の確認と予防策を検討・実施。また、防災訓練は年 5 回実施。有事の際、適切に対応できるよう努めている。	* 年末年始の難しいタイミングにおいて、感染症が疑われる事案に対し、適切かつ迅速な対応を行っており、日頃から事故対応への準備が整っていることがうかがえる。 * 隣接する学生寮の寮生と防災委員会を開催し、寮生・夜間警備員も交えた防災訓練を行い、有事に備えている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
C 適正な運営	30/30	30/30	* 隣接する学生寮の寮生と防災委員会を開催し、寮生、夜間警備員も交えての防災訓練に取り組んでいる。通常の運営・管理に関しては適切に執行し、法令遵守・個人情報保護にも適切に取り組んでいる。入居者募集は、年 3 回実施し、計 7 名の方が新たに入居した。現状では二人部屋 1 つと一人部屋 2 つが空いている。	* 法令遵守・個人情報保護に適切に取り組む、管理・運営は適正に行われている。 * 入居者募集を年 3 回実施し、7 名が新規入居となった。寮生と入居者、寮生と施設職員の間で日頃から良好な協力関係を築いており、施設運営において近隣との間で安全、安心な環境の確保に努めている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	* 適正に建物・設備等を管理している。1 月から実施した屋上・外壁シーリング工事については、市の所管課、施設課等と連携し、入居者の生活に出来る限り支障がおよばないように取り組んだ。共用スペースでの清掃・衛生管理は適切に行っている。居室内の生活管理が不十分のため、汚染拡大、設備不具合が生じてきている入居者については、個別に居室内の生活環境改善に向け、個別支援している。対策として年 1 回の居室点検を 2 回に増やし居室内の生活環境の整理や衛生改善を図っている。 * 9 月に居室点検、3 月にナースコール点検を行っている。	* 1 月から実施した屋上・外壁シーリング工事について、市と連携し、入居者の生活に支障が生じないように取り組んだ。 * 居室内の生活環境が不十分で汚染拡大、設備不具合が生じている入居者に対し、年 1 回の居室点検を 2 回に増やし、環境改善に向けた個別支援を行っている。 * 9 月には居室内、3 月にはナースコールの点検を行い、共用スペースの清掃・衛生管理を適切に行うなど、建物・設備等を適切に管理している。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	高齢化により心身機能が低下し要介護状態の方が増える中、介護保険制度の内容、武蔵野市の新総合事業、利用できる可能性のある社会・地域資源等の紹介を行う。	入居者 25 名のうち 12 名が要介護認定を受けており、全体の 48% を占めている。介護等が必要な入居者が増え、介護保険制度の利用につなげるため、当事者及び家族等と連携し、認定申請手続き・主治医との調整等に取り組んだ。保証人不在の入居者申請手続き・主治医との調整等に取り組んだ。保証人死亡による	* 要介護認定を受けている入居者が約半数を占め、介護等が必要な入居者に対し、介護保険制度や総合事業等の利用に向け、当事者や家族等と連携し調整に取り組んだ。 * 保証人不在の入居者に対しては、相談員が身上監護上の課題について直接支援を行い、

		保証人不在の入居者もおり、身上監護上（受診同行や転院相談調整など）について、相談員が直接、支援せざるをえない状況も増えてきている。そのため、当事者の意向を確認しながら、保証人に関する手続や、新たな保証人としての担い手検討等の相談を進めている。	保証人に関する手続や相談を行っている。
(2)	高齢者特有の疾病や服薬等への理解を深めるようにし、心身機能向上から生活行為力(セルフケア、家事、余暇、趣味、地域活動等)向上までを総合的に取り組む。	入居者自身の病識の低下や服薬管理が難しい入居者へは、健康相談・お薬相談の利用を勧めた。また、安心・安全な日常生活を送って頂けるよう「熱中症や風邪の予防」など、お役立ち講座を開催した。歌会や健康体操等は毎月定期開催し、心身機能向上から生活行為力向上までを総合的に取り組んだ。	*自身の病識の低下や服薬管理に対し、健康相談、お薬相談を行い、理解を深め適切な管理が行えるよう支援した。 *定期的に歌会や健康体操等を開催し、熱中症や風邪の予防などのお役立ち講座を行い、心身機能向上、生活行為力の向上に総合的に取り組んだ。お役立ち講座は25名中20名の参加があった。
(3)	入居者同士が互いに理解を深め、助け合い支え合う関係を高めるように互助関係構築の支援をする。	入居者が主体の自主活動(かるた活動、カラオケ活動、麻雀活動)の運営(開催時間や新規参加者の仲介)を支援している。特にここ数年の間に入居された方々が積極的に参加されており、集団活動の活性化につながっている。	*入居者同士の相互理解を深めるため、かるたやカラオケ、麻雀などの自主グループ活動の支援を職員が行い、集団生活の活性化につながっている。
(4)	身寄りのない保証人不在のケースの入居者に対しての入退院支援を行う。また、心身機能の低下によりケアハウスでの生活が困難になった方への住み替え支援を行う。	保証人が高齢で遠方に住んでいる場合など、相談員が中心となり、入退院の支援等をおこ	*保証人不在の入居者に対し、相談員を中心に身上監護支援を随時行っている。

		ない、適切な治療を受けられるよう医療機関との連絡調整に努めた。骨折や下肢筋力低下・意欲低下により心身状態が低下した入居者へは、特養への住み替え支援を行った。	*心身機能の低下により、ケアハウスでの生活が困難な入居者に対し、特養等への住み替え支援を行った。
--	--	--	--

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計		*総合満足度は昨年度より19%低下し、56%であった。 *平成28年度から平成30年度にかけて年々満足度が高くなっていったことから、この結果は残念であるが、新しい入居者も増え、入居者の高齢化、認知機能低下等による入居者同士のトラブルもあり、満足度には繋がらなかったと考えられる。職員に対する項目では高い満足度をキープしているため、今まで以上に入居者一人一人に合った丁寧な対応と支援を行ってほしい。
	56.0%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> *今年度は退所者が5名、新規入所者は7名で、平成30年度、令和元年度と新しく入居されてきた方々が全体の約4割を占めている。入居当事者の環境変化への支援や、既存の集団への参加調整・人間関係調整にも取り組んでいる。ここ数年間に入居した方々が中心となって自主活動(趣味等のグループ活動)が複数始まり、その運営等の支援や他の入居者へのPRも手伝っている。 *入居者の高齢化、虚弱化、さらに理解及び記憶の機能低下等により、集団生活上のルール、マナー等が守れなくなってきている方が増えてきているため、入居者間でのトラブル、人間関係上の精神的な抱え込みも多くなってきている。個別相談援助・調整を行うとともに家族(保証人等)とも連絡を取り合っており、新たなニーズへの個別相談支援にも取り組んでいる。 *今年度は1月から屋上・外壁シーリング工事を3月中旬まで実施した(屋上及び玄関側外壁部に足場をかけて窓ガラスも含めて漏水防止工事を施工)。その間、生活相談員による不安や困りごとがないか、個別相談を実施した。この他に隣接した敷地に介護保険福祉施設の建設工事があり、入居者の方々

から騒音・振動などの訴えも聞かれ、その都度、生活相談員が個別訪問し傾聴対応などして精神的ストレスの軽減に努めた。 また住民主体の活動への関わりとしては、地域で開催される夏祭りやどんと焼き等の行事にも参加し、後方支援している。 ＊桜野地域防災ネットワーク組織の一員として、武蔵野市総合防災訓練においては「福祉避難所の開設」などを担い、現在も監事役として事業の執行状況を把握している。引き続き福祉避難所として大規模災害時の連携体制・方法について検討・協議を続けている。 ＊今年度はどんぐり保育室の他にカルガモ第二保育室とも季節の行事などを通し、世代間交流を継続した。 また週1回けん玉教室への活動場所を提供。恒例となってきた年1回のけん玉教室参加者との交流会を通じて入居者と小 学校児童との世代間交流を図っている。この他に昨年度から桜野小学校と合同で茶道クラブ児童との茶話会交流や小中学生を対象とする有償補習教室の場所の無償提供を平日の週5日行なった。 ＊平成29年12月をもってイトーヨーカドー販売会が終了。買い物に行くのが大変な入居者からどうかしてほしいとのアンケートの意見が多く聞き、近隣にあるコンビニエンスストアのローソンに相談し昨年度から毎月1回（第2木曜日）、販売会を開催している。毎回、希望する商品を読み、希望以外の飲み物や菓子類なども販売日に用意し、好みに応じた買い物もできるよう工夫している。 ＊心身状態が低下し抑鬱状態となった入居者へは、医療機関への受診同行や転院相談調整など関係機関、保証人とも連携をとり介護保険サービスを導入するなど生活面での相談支援を行った。 ＊令和元年9月に女性入居者が認知症並びにADLの低下進行により、当施設での生活が困難となったため、特養ショートを利用し本入所に至った。特養ショートステイ利用から特養入所するまでの間、複数の関係機関と連携しながら、住み替えの支援と調整をおこなった。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊保証人の高齢化や不在のため、身上監護支援が必要になる入居者が増えることに加え、入居者自身の高齢化や知的・精神的に不安定な入居者も今後増えていくため、利用者それぞれに複雑化する支援を適切に行えるよう、ケアハウスの職員のケースワーク力の更なる向上に努めていただきたい。 ＊入居者から施設内やベランダへの手すりの取り付けを希望されていることから、入居者各人の心身状況の変化が常にあることが考えられるため、入居者の要望を適切に汲み取り、安定した生活が送れるよう努めていただきたい。	＊心身機能低下により生活困難となった方においては、保証人による身上介護支援が得られにくく、関係機関との密な連携により生活移行を支援。現在も利用料支払い対応の件等で、随時市への報告を継続している。今年度入居された7名は認知機能・理解力がやや低い方が多く、個別の課題に応じて施設生活に慣れて頂くよう支援に努めた。うち1名については、身上介護支援が得られにくい保障人であることが入所後分かり、保証人への対応も含め支援している。また生活相談員研修等に参加し、個別援助技術のスキルアップも図った。 ＊ベランダの手すり取り付け希望については個別に入居者へ確認するも要望はなかった。施設内廊下にある老朽化した手すり等の破損は修繕し、引き続き入居者の生活空間の安全保持に努めている。

＜改善が必要だと思われる点＞ ＊ケアハウス職員としては入居者の心身状態の低下に伴い、個々の希望を傾聴し、可能な案件から迅速に対応していきたい。（可能な限り希望がかなえられるよう、当事者の立場に立って物事を考え、寄り添って対応していく） ＊加齢による虚弱化、要介護状態になり理解力及び記憶力の低下も見られ、ケアハウスでの生活が難しくなってきた方が複数人いる。新しい環境への適応が可能なうちに、保証人（家族等）と相談しながら新たな住まい（老人ホーム等）への住み替えを調整していく必要がある。また大きく体調を崩すことはないが心身の衰弱が進んでいる方もおり、家族（保証人等）と医療機関との連携を進め、専門的な医療行為が必要でなければ、できる限りケアハウスで生活をお送り頂き、終末を迎えることを検討していく。 ＊保証人の高齢化や死亡により、入所契約時の補償を担って頂けないケースが増えてきている。これまでに以上に入院時や住み替え時に適切な支援ができるよう関係機関とのつながりを築き連携を深めていきたい。 ＊認知機能や理解力がやや低く自己主張が強い（権利意識が高い）新しい入居者に対して、集団生活上のルールについて共に考え、個別に相談支援することで新たなニーズへも応えられるよう取り組んでいきたい。
--

主管課（記入欄） ＜主管課として特に評価できる点＞ ＊新規入居者の環境変化への支援や既に入居していた方たちとの人間関係について、職員による入居者主体の趣味等のグループ活動の運営支援や入居者へのPRを手伝いながら、集団への参加調整に取り組んでいる。 ＊入居者の高齢化に伴う認知機能の低下、虚弱化などにより集団生活上のルールやマナー等が守れない入居者が増えてきた。軽度の知的障害、理解力・記憶力等の低下、気分障害の方も増え、入居者間でのトラブルも増え、職員による個別相談支援や調整を行い、家族とも連絡を取り合い対応している。 ＊入居者の保証人の不在や高齢化で、現状の経済面や入院時の身上監護、住替え支援など相談員による適切な関係機関への支援を行っている。 ＊大規模修繕工事を行うにあたり、生活相談員による不安や困りごと等の個別相談を実施し、入居者の精神的なケアに努めた。また、隣接の介護保険福祉施設の建設工事における騒音・振動に対しても傾聴対応を行い、精神的ストレスの軽減に努めた。 ＊地域で開催される夏祭りやどんと焼き等の行事に参加し、後方支援を行っている。 ＊災害時における入居者の安全確保等を武蔵野市総合防災訓練において、福祉避難所の開設などを担い、幹事役として事業の執行状況を把握し、福祉避難所として大規模災害時の連携体制・方法について検討・協議を続けている。 ＊季節の行事等を通じた世代間交流をどんぐり保育室、カルガモ第二保育室と継続している。また、桜野小学校と合同で茶道クラブの児童との茶話会交流も行っている。 ＊イトーヨーカドーの販売会の終了に伴い、昨年度行ったローソンの販売会を引き続き開催し好評を得ている。
--

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊保証人の高齢化や不在のため、身上監護支援が必要になる入居者が増えることに加え、入居者自身の高齢化や知的・精神的に不安定な入居者も今後増えていくため、利用者それぞれに複雑化する支援を適切に行えるよう、ケアハウスの職員のケースワーク力の更なる向上に努めていただきたい。	＊生活相談員研修等への積極的な参加で個別援助技術のスキルアップを図るとともに、関係機関とも密に連携を図り、生活移行の支援も行っている。随時、市への報告も行い情報共有している。
＊入居者から施設内やベランダへの手すりの取り付けを希望されていることから、入居者各人の心身状況の変化が常にあることが考えられるため、入居者の要望を適切に汲み取り、安定した生活が送れるよう努めていただきたい。	＊施設内廊下にある老朽化した手すり等の破損は修繕し、引き続き入居者の生活空間の安全保持に努めている。
＜主管課として指定管理者に改善を期待したい点＞ ＊入居者自身の高齢化による理解力・記憶力の低下、認知機能の低下等、様々な個人差が生じている中で、求められる支援も複雑化してくる。入居者それぞれの状況に応じた支援の必要性を重視し、適切な支援を行ってほしい。 ＊ケアハウスは心身ともに自立した方が生活する施設であるが、加齢による虚弱化や要介護状態によるケアハウスでの生活が難しくなっている方に対し、より適した施設への住替え支援やケアハウスでの終末を迎えるための支援を新しい環境への適応が可能な時期を見極めつつ、適切に対応してほしい。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大予防対策として、2月上旬から入居者・利用者・職員等に対し、お知らせ文を作成し周知した。定期的な事業所館内の換気を行い、職員及び全ての来館者に対しマスクの着用、手洗い、消毒等を徹底し、受付カウンターにて、センサー式検温を実施しながら事業を継続した。職員については3月から検温表を作成し体温を記載。

(様式3) チェック項目シート (指定管理者)

【桜堤ケアハウス】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足 の 向 上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 21の数 / 21 問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 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。	○	
	職員対応	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
		15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	自主事業への取組	19 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。	○	
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎加齢により認知機能や理解力及び記憶力の低下が進んでいる入居者と認知機能や理解力がやや低く自己主張が強い（権利意識が高い）入居者の二極化傾向が見られる。この他に入居者全体では軽度知的障害、気分障害（軽度の躁鬱等）、自己肯定感が低い他者を否定する入居者が混在しており、生活相談員が特に生活上の悩み事や苦情相談に対応し、相談者の精神的安定が図れるよう努めている。 ◎入居者の理解力・判断力の低下が見られているため、情報提供の方法をさらに工夫（食堂前の掲示板での徹底・全員への意識づけ等）し、個別に、または事業の当日に再度全員に伝えるなどの支援に取り組んでいる。 ◎入居者の心身の状態悪化に伴う退所支援（新たな施設等への入所支援等）を、関係機関等と連携して取り組んでいる。 ◎地域の社会資源との交流・連携として、けん玉クラブや有償補習教室への活動場所の無償提供も行っている。また地域の桜キッズ、2つの保育園（どんぐり・加がも第二）と定期的な交流、さらに桜野地域防災ネットワークや桜野地域社協と連携し地域住民の防災活動にも協力している。今年度も桜野小茶室クラブとも茶話会を通して交流をおこなった。 ◎認知機能や理解力がやや低い新しい入居者と認知機能や理解力低下が進んでいる入居者が一緒に、麻雀・カラオケ・カルタゲーム等の自主活動グループへ参加し、自主運営している。必要に応じて生活相談員が相談支援を行っている。				
B 安全 への 取 り 組 み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × 8の数 / 9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 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。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	×	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	

武蔵野市桜堤ケアハウス

視点	チェック項目	可否 (○×)	評 価	
評価の理由	◎防災・消防等のマニュアル等を整備し、年次計画のもと年5回の防災・避難訓練を実施した。今年度は10月の武蔵野総合防災訓練に福祉避難所開設を目的に合衆している信陽舎学生寮（理事・寮生）と一緒に防災訓練に参加して福祉避難所の疑似体験も実施し、BCPの更新作成を行った。また、平成29年度から取り組んでいる1階受付窓口における来館者確認システム（来館者に対して声掛けし、ネームプレートの着用を依頼している）も定着している。この他に防犯カメラも3台設置し、不審者来館防止にも継続的に取り組んでいる。 市へ報告した重大な事故は1件。年末年始に感染性胃腸炎の疑いで3人が罹患。軽症者を含めると計9名となった。嘱託医をはじめ関係機関（行政等）との連絡・相談、助言のもとお弁当形式による居室配膳や館内消毒作業等の感染防止策を迅速に行い、長期化・感染拡大することなく終息できた。			
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 22の数 / 22 間	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 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。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	38 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。	○		
	39 個人情報は適切に管理されている。	○		
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	43 再委託先を適正に選定している（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）。	○		
	44 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。	○		
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○		
	46 計画通りの収入が得られている。	○		
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎大規模修繕工事（外部シーリング工事及び屋上雨漏箇所防水工事）が安全に実施できるよう入居者への情報提供等に取り組んだ。 ◎空部屋の募集・抽選等を3回実施し7名が入居、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。 ◎個人情報保護については適切に管理している。 ◎法令遵守・個人情報保護に関する研修を年1回実施し、また外部研修にも参加し毎月の定例会議でも事項に関する情報提供と注意喚起を行っている。			
D 施設・設備等の適正な管理	53 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。	○	10点 × 10の数 / 10 間	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○		
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○		
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	59 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。	○		
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	◎市の所管課及び施設課、業者と連携しながら、外部シーリング工事及び屋上雨漏箇所防水工事等に適切に取り組み、入居者の生活に大きな支障が及ばないよう努めた。 ◎日常的に随時発生する水漏れ、雨漏り、居室内の建具の不具合等の修繕、衛生環境整備に、すみやかに対応し取り組んでいる。今年度は台風15号、19号時の大雨があり、特に19号では市へも対応に申し相談。指示を仰ぎ入居者の安全・安心した生活が送れるよう施設職員数名が泊まり込んで建物破損チェックや雨漏り処置を行った。 ◎庭木や樹木の剪定・整備を適切に行い、花壇やプランターの花苗手入れなどを入居者も交えて取り組んでいる。			

武蔵野市桜堤ケアハウス

(様式3)チェック項目シート(主管課)

【桜堤ケアハウス】【高齢者支援課】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 21の数 / 21 間
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 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。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由		◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎加齢により認知機能や理解力及び記憶力の低下が進んでいる入居者と認知機能や理解力がやや低く自己主張が強い（権利意識が高い）入居者の二極化傾向が見られる。この他に入居者全体では軽度知的障害、気分障害（軽度の躁鬱等）、自己肯定感が低いといった他者を否定する入居者が混在しており、生活相談員が細目に生活上の悩み事や苦情相談に対応し、相談者の精神的安定が図れるよう努めている。 ◎入居者の理解力・判断力の低下が見られているため、情報提供の方法をさらに工夫（食堂前の掲示板での徹底・全員への意識づけ等）し、個別に、または事案の当日に再度全員に伝えるなどの支援に取り組んでいる。 ◎入居者の心身の状態悪化に伴う退所支援（新たな施設等への入所支援等）を、関係機関等と連携して取り組んでいる。 ◎地域の社会資源との交流・連携として、けん玉クラブや有償補習教室への活動場所の無償提供もやっている。また地域の桜キッズ、2つの保育室（どんぐり・わかば第二）と定期的な交流、さらに桜野地域防災ネットワークや桜野地域福祉協と連携し地域住民の防災活動にも協力している。今年度も桜野小茶道クラブとも茶話会を通して交流をおこなった。 ◎認知機能や理解力がやや低い新しい入居者と認知機能や理解力低下が進んでいる入居者が一緒に、麻雀・カラオケ・カルタゲーム等の自主活動グループへ参加し、自主運営している。必要に応じて生活相談員が相談支援を行っている。		

武蔵野市桜堤ケアハウス

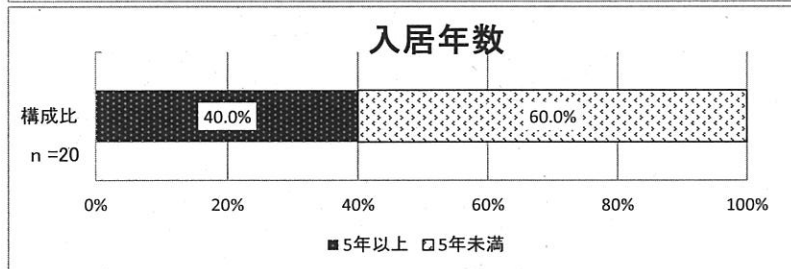
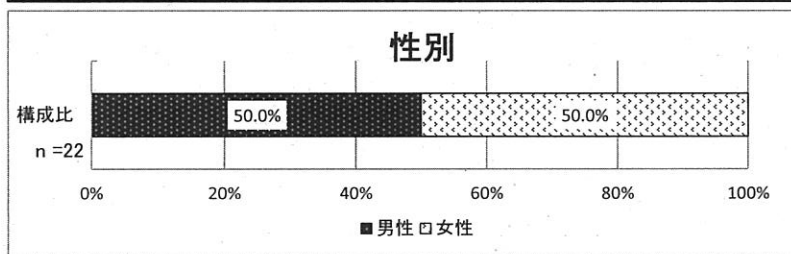
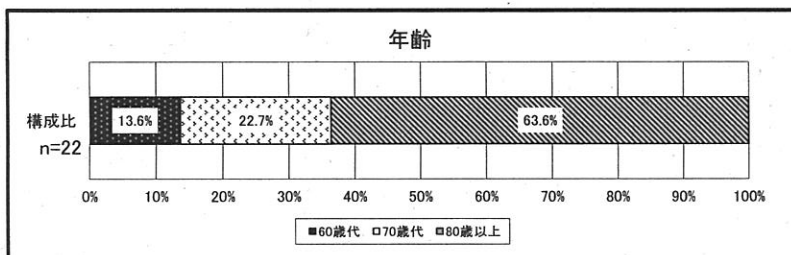
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × 8の数 / 9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	×	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		◎防災・消防等のマニュアル等を整備し、年次計画のもと年5回の防災・避難訓練を実施した。今年度は10月の武蔵野総合防災訓練に福祉避難所開設を目的に合築している信陽舎学生寮（理事・寮生）と一緒に防災訓練に参加して福祉避難所の疑似体験も実施し、BCPの更新作成を行った。また、平成29年度から取り組んでいる1階受付窓口における来館者確認システム（来館者に対して声掛けし、ネームプレートの着用を依頼している）も定着している。この他に防犯カメラも3台設置し、不審者来館防止にも継続的に取り組んでいる。 市へ報告した重大な事故は1件。年末年始に感染性胃腸炎の疑いで3人が罹患。軽症者を含めると計9名となった。嘱託医をはじめ関係機関（行政舎）との連絡・相談・助言のもとお弁当形式による居室配膳や館内消毒作業等の感染防止策を迅速に行い、長期化・感染拡大することなく終息できた。	
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 22の数 / 22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
46 計画通りの収入が得られている。		○		
47 利用増加に向けた取組を行っている。		○		
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎大規模修繕工事（外部シーリング工事及び屋上雨漏箇所防水工事）が安全に実施できるよう入居者への情報提供等に取り組んだ。 ◎空部屋の募集・抽選等を3回実施し7名が入居、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。 ◎個人情報保護については適切に管理している。 ◎法令遵守・個人情報保護に関する研修を年1回実施し、また外部研修にも参加し毎月の定例会議でも事項に関する情報提供と注意喚起を行っている。		

武蔵野市桜堤ケアハウス

視 点		チェック項目		可否 (○×)	評 価
D施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53	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。	○	10点 × 10の数 / 10問
		54	保守点検等の計画を立てている。	○	
		55	保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56	施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58	必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59	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。	○	
		60	清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61	利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62	環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		◎市の所管課及び施設課、業者と連携しながら、外部シーリング工事及び屋上雨漏箇所防水工事に適切に取り組み、入居者の生活に大きな支障が及ばないよう努めた。 ◎日常的に随時発生する水漏れ、雨漏り、居室内の建具の不具合等の修繕、衛生環境整備に、すみやかに対処し取り組んでいる。今年度は台風15号、19号時の大雨があり、特に19号では市へも対応に申し相談。指示を仰ぎ入居者の安全・安心した生活が送れるよう施設職員数名が泊まり込んで建物破損チェックや雨漏り処置を行った。 ◎庭木や樹木の剪定・整備を適切に行い、花壇やプランターの花苗手入れなどを入居者も交えて取り組んでいる。			

【問1】

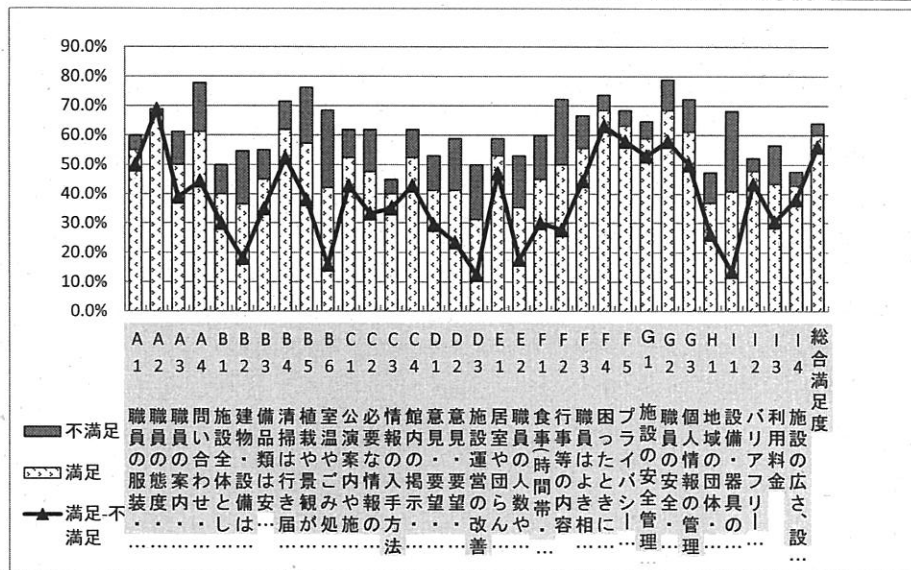
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



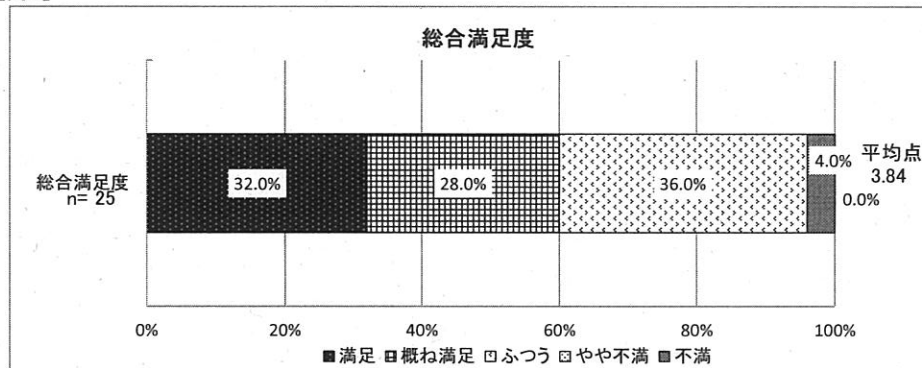
【回答者の属性】に関するコメント

今回の調査では60代3名、70代が5名、80代が14名と昨年同様、高齢化となっている。入居年数の「5年未満」の割合では6割。昨年度のアンケート同様、「5年未満」の方が多い。要因としては退去者が、30年度は3名、31年度は5名となっている。入居年数の長い方の退去が目立つ。改めて入居年数を調べると、2年以内に新入居した方々が25人中10名で入居期間は平均4.4年という数値になった。また男女比では男性の入居者が増えて男女比は半々となった。入居者構成では入居者の平均年齢は83.4才（女性・84.7才・男性・80.6才）となり、高齢者による入居者の理解力及び記憶力の低下が進んでいることや認知機能や理解力がやや低下している自己主張が強い（権利意識が高い）入居者と二極化傾向が見られる。この他に入居者全体では軽度認知障害、気分障害（軽度の躁鬱等）、自己肯定感が低い。ため他者を否定する入居者が混在しており、生活相談員が細目に生活上の悩み事や苦情相談に対応し、相談者の精神的安定が図れるよう努めているが対応に苦慮している場面も多く見られるようになった。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



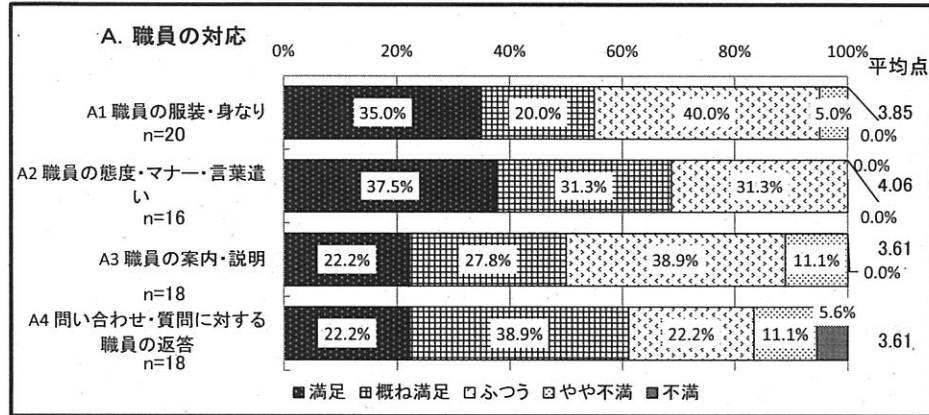
【問3】



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

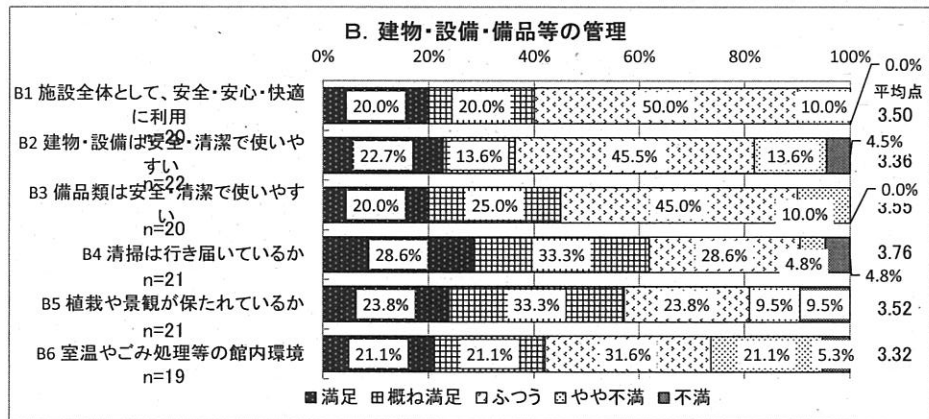
【総合満足度】に関するコメント

総合満足度は56%（平成29年度：66.7、平成30年度：75.0）で今回は19%低下、平均点でも0.36低下し3.84となった。総合満足度区分では、「満足・概ね満足」で6割、「ふつう」を加えると9割超。それぞれの設問では「建物・設備は安全・清潔で使いやすい」、「室温やこみ処理等の館内環境」は注意すべき項目で、過ごしやすい施設内の環境改善や衛生管理に努めていきたい。意見・要望に記載されている冷暖房器具の取り扱いについては、個別に温度調整等の説明を丁寧に行っていくたい。職員の人数や配置場所についても同様にきめ細やかな対応を心がけていく。「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」では居居者の高齢かつ認知機能低下等による居居者同士のトラブルもあり、日々、生活相談員などの職員が仲介し、集団生活を支援している。



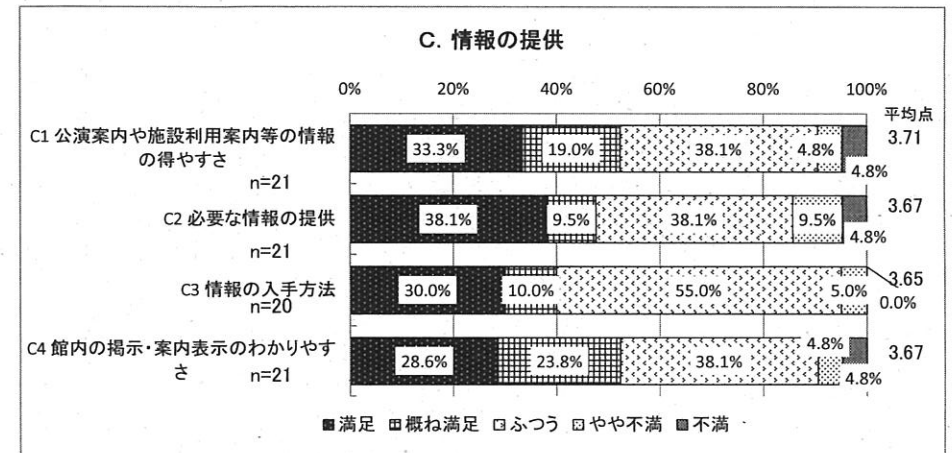
【A職員の対応】に関するコメント

全体の設問では、「満足」「概ね満足」が増えている傾向にある。A1の項目では昨年度より13.2%アップしている。一方でA3の設問ではやや不満が10%あり、わかりやすい案内、説明が必要と感じた。またA4の設問ではやや不満と不満で20%弱見られ、今後、問い合わせや質問に対してはこれまで以上に節度ある態度で迅速に丁寧な返答を心掛けていきたい。



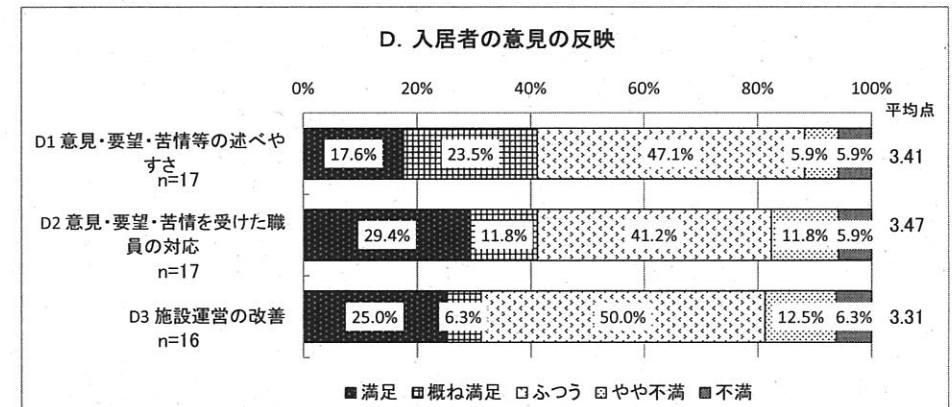
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

B6以外の項目において80%以上が「満足」「概ね満足」「普通」との回答となっているが、B6の室温やごみ処理等の館内環境では70%超と他の項目より低い。建物・設備の管理や清掃等については例年どおりに執行しており、入居者に直接支障をおよぼす大きなトラブルはなかったが、室温の冷暖房システム(冷暖房が自身で切り替えられない、リモコンなし、強中弱の温度設定しかできない)への不満を訴える入居者が複数名いる。また換気扇のほこり等の相談については、今後、個別に対応して入居者の安全・安心した生活を確保していきたい。



【C情報の提供】に関するコメント

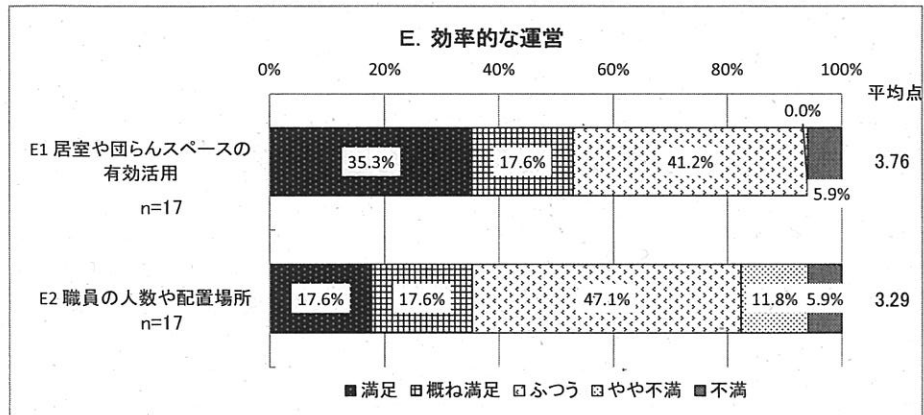
今年度は昨年度に比べ評価割合は全体的に低いが「満足・概ね満足・ふつう」の評価割合は80%以上を維持している。地域の団体のお祭りや催し等のイベント、感染症の注意喚起等の情報提供は例年どおり行っている。一方で掲示・全体周知しても自分が必要とする情報自体がわからない、また複数の情報を自分の必要な情報として選別することが困難となっている方もおり、施設の行事や事業等の情報は事前の情報提供(掲示板掲載)のほか当日に個別に伝えていくことも行っている。



【D入居者の意見の反映】に関するコメント

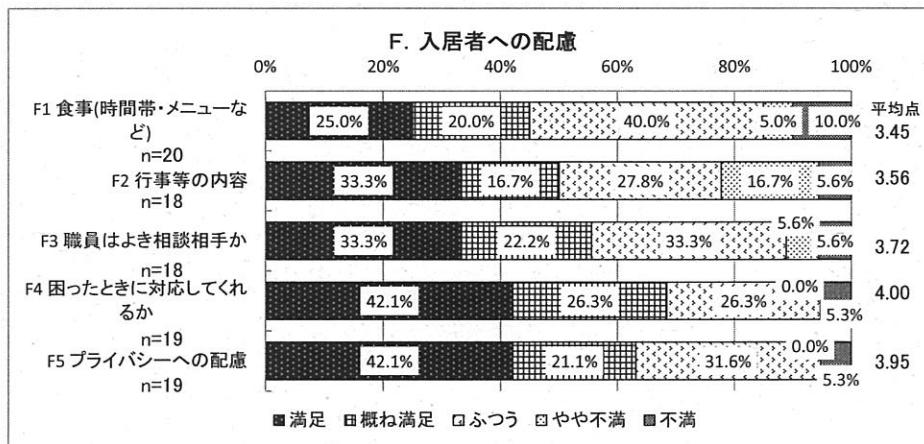
今年度は昨年度に比べ全ての項目の「満足・概ね満足」「ふつう」の評価割合は80%を超えているが、「満足」「概ね満足」では40%弱と低く、今後、「意見・要望・苦情等の述べやすさ」については、意見や要望が言いやすい環境整備等に力を注いでいきたいと考える。D2・D3の職員の対応等についても引き続き迅速に対応していく。またD2についてはできる限り傾聴対応を図るが、入居者の意見・要望等が多岐・複雑化し入居者が納得いく解決策が見いだせない状況があった。各入居者の精神的疾病(認知症・抑うつ・軽度知的障害等)により、入居者間の思い込み(誤解)、コミュニケーション不全が生じている。これらのことが職員への不満につながっていたり、自分にとって都合なことは職員発言にすり替えて責任転嫁する傾向もあり、入居者対応に苦慮することがあった。特に食堂座席の決め方など、全入居者に関わるルールの変更を強く主張されることが多く、個々の意見聴き取りや全入居者へのアンケートを実施するも入居者全員が満足のいく反映は難しかった。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【E効率的な運営】に関するコメント

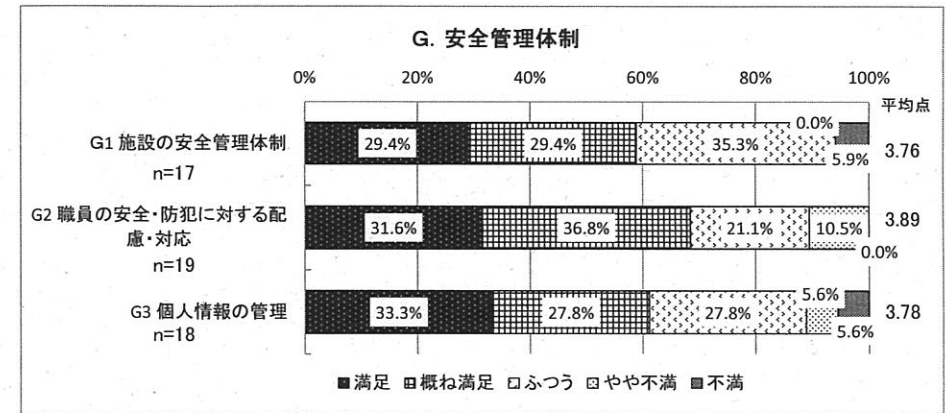
E1は昨年度に比べ「満足・概ね満足」が50%弱までアップ。理由としては入居者の自主趣味活動(カラオケ・麻雀等)の場所の有効活用支援を行った結果と考えられる。E2については、一つの課題として夜間、日・祝祭日の職員配置が少ない時間帯に緊急対応が発生した場合、入居者の不安解消を踏まえていかに迅速に対応できるかなどの検討が必要と思われる。引き続き、報告・連絡・相談を迅速に行っていくことを心がけていく。



【F入居者への配慮】に関するコメント

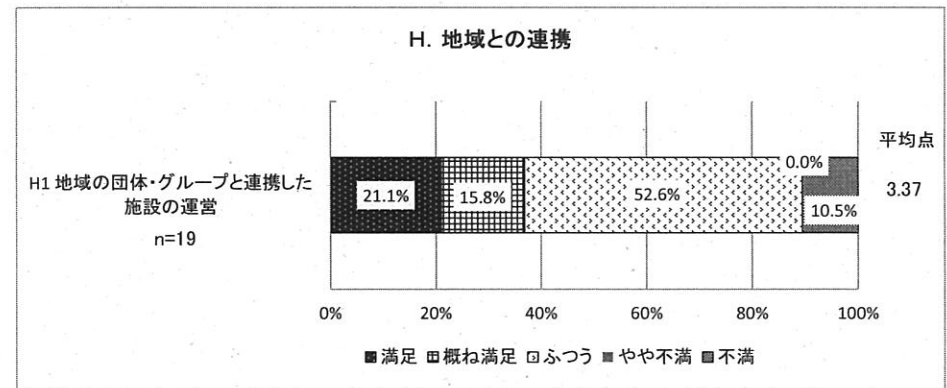
昨年度同様、食に関する項目であるF1「食事」では入居者からの食事メニューに対する要望・期待感が強い傾向にある。食事内容のアンケートを細目に取り上げていくことや食事メニューの変化を付けるなど何らかの創意工夫が必要となっている。F2「行事等」では「満足」の占める割合が増えている。F3「相談相手」F4「困ったときの対応」の職員の対応については、「満足・概ね満足」が増えて「やや不満」は減っている。入居者対応については、迅速かつ細目に対応する姿勢で対応した結果が高評価に繋がったのではないかと考える。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【G安全管理体制】に関するコメント

昨年度同様に「満足・概ね満足」の回答割合が増えている。安全管理体制に関してG2の項目では28年7月の知的障害者施設の殺傷事件を踏まえて、職員の防犯意識が高まり、29年4月より1階受付窓口にて来館者への声掛け・来館者プレート着用依頼などの対策を行い、不審者侵入防止策に継続して実施した。この他に施設外に防犯カメラ3台設置し、より防犯機器の強化を図り、入居者の安心・安全な生活が送れるよう体制を整えている。

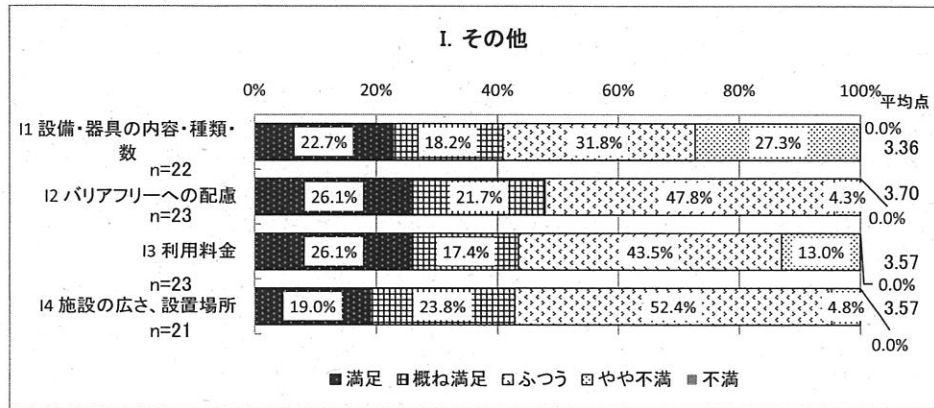


【H地域との連携】に関するコメント

今年度は昨年度に比べ「満足・概ね満足」の割合が減っているが、「満足・概ね満足・普通」の評価割合は90%と維持されている。これまで同様に近隣保育室の乳幼児やけん玉クラブの児童との交流、近隣小学校児童との各種行事(茶話会・七夕飾り)への参加を通して、入居者側も地域との連携または交流について実感がわいてきている様子が伺える。この他に地域の小中学生を対象とした「有償補習教室」の場所の無償提供を行い、地域貢献に努めた。また今年度も生活相談員が地域の団体(保育園等)に足を運び、子どもたちとふれあう機会を設定し、参加された多くの入居者がとても喜ばれていた。

【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【I その他】に関するコメント

IIについては「満足・概ね満足・普通」の評価割合が70%超と昨年度に比べ減少した。要因として入居者の下肢筋力・歩行機能の低下等により、食堂内の自身での配下膳に負担感がある入居者の方々が増えており食堂内設備・器具等がマッチングしていないと考えられる。今後、体操講師の動作指導や歩行補助具の紹介、食堂座席の変更等、個別に対応していきたい。また今年度は7名の新入居者が入れ、入居者各人の心身状況、経済状況等により選択(回答)視点が変わるため、入居構成員や入居者の状態像により変化してくるのではないかと考える。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
施設設備・環境	・室温について 夏の冷房が24度以下で寒い。25～26度にならないか。 冬の暖房が30度以上で熱い。26～27度にならないか。 ・換気扇について ほこりが落ちる。内部のファンにほこりが付いています。危ないのではないかな？
運営面・その他	・救急箱の設置。 ・メニューのローテーションマンネリ化を変化をなくす。
運営面・その他	夜間、職員の不在の際、緊急連絡先として、近くにいる人を一人決めておいて下さい。別にパート職員として、決めてもらえれば安心だと思う。
評価の言葉	ハウスになれて、今では感謝しております。最初はとまどいがありましたが、すっかりなれまして、うまく生活出来るようになりました。メニューも家では、これほど出来ないです。ありがとうございました。
その他	お酒を飲むのはいいけど、大声を出したりかべをたたいたりする人がいるけど、人にめいわくかけないで飲んでほしい。
その他	現在お掛けしている迷惑は、直ちに修正して、当施設の方針が定まれば従う事を約束します。

みどりのこども館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	みどりのこども館			
所在地	武蔵野市緑町2-6-8 都営第3団地8号棟			
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野			
代表者	理事長 安藤 真洋			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16			
指定の期間	令和2年4月1日 ～ 令和7年3月31日			
指定管理業務の内容	みどりのこども館の管理運営			
指定管理委託料(令和元年度)	予算	119,065千円	決算(見込み)	118,167千円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100	設置目的に沿った運営を実施し、利用者の満足度も高い。	A	設置目的に沿った運営を行い、療育相談・発達支援・親子の遊び場など、それぞれの事業において成果を上げている。利用者から高い満足度が得られている。
	②重点ポイント	館内での連携を行い、利用者ニーズに応じた新規事業の実施や運営方法の改善に取り組んだ。			
	③アピールポイント	(1) ウィズ：定員拡大（10名⇒20名）、利用制限なし (2) ハビット：利用待機日数を約6日削減 (3) ぐるりん：相談件数の増加、初回利用者向け説明会の開始			
(B) 利用者モニタリング		95.6%	利用者の満足度は高い水準を維持している。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100	適正な事業運営が行われている。	A	令和2年4月より児童発達支援センターとして事業を開始し、これまでどおり地域の中核的な療育施設として事業を実施している。利用者の総合満足度も高く、昨年に続き高い評価を得ている。
	②重点ポイント	館内連携を図りながら、新規事業にも積極的に取り組んでおり、利用者満足度も高い水準を維持している。			
	③アピールポイント	各事業において、工夫を凝らした事業を実施しており、期待どおりの成果をあげている。			
(B) 利用者モニタリング		95.6%	利用者の総合満足度をはじめ、職員対応や安全管理面など、個別評価においても高い評価を得ている。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45 /45	45 /45	* (ウィズ) 自主事業(延長保育・つばさ)の実施継続 * (ハビット) 初回相談待機日数の削減(約26日から20日へ) * (ぐるりん) 初回利用者向けの説明会の開始	職員の丁寧な対応や、きめ細やかな情報提供など、利用者からは高い評価を得ている。昨年と比べ相談待機日数が減少しているが、更なる改善に向けた取組を期待したい。
B安全への取り組み	15 /15	15 /15	* 3事業所全ての玄関に電子錠を設置 * 安全管理の徹底と各種マニュアルの整備。警備の外部委託 * 職場内での感染症予防、避難訓練の実施	新型コロナウイルスの感染症対策をはじめ、電子錠やフェンスを新たに設置するなど、適正な安全管理体制が図られている。
C適正な運営	30 /30	30 /30	* ウィズの利用定員拡大 * 市(障害者福祉課)、子ども協会との定期連絡会の実施 * 虐待防止チェックリストの活用	市や子ども協会と連携を図りながら、適正な事業運営が図られている。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	* 館内の清潔維持、消防設備等の点検 * 地域への清掃協力	建物や設備について、適切な維持管理が行われている。地域の清掃活動に参加するなど、地域住民との交流を積極的に行っている。

(A) - ②重点ポイント(サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	ウィズ定員枠拡大	児童発達支援センター化に先駆けて、ウィズ通園の利用定員を10名から20名に拡大した。その結果、希望通り、すべての方の受け入れができた。	センター化に伴い、ウィズの定員を増加したことで、毎日型の児童発達支援を希望する保護者のニーズに応えることができた。
(2)	ハビット初回相談待機日数の削減	職員の増員もあり、待機日数は昨年度と比較して約6日減少した。特に、コロナ感染拡大の1月までは、昨年度以上の申込件数を待機日数少なく受けることが出来ていた。	センター化に伴い、ハビットの職員体制の強化、相談室の拡充など、相談支援体制の整備が図られた。
(3)	ぐるりん相談件数の増加	身近な子育ての相談先としてスタッフから利用者への関わりを積極的に行うことで、相談件数が増加した。	新型コロナの影響で約1ヶ月間休館していたが、昨年度(平成30年度)より、相談件数が増加した。日常的な子育て相談を気軽にできる環境が整備されており、必要に応じて、ハビットにつなぐなどの対応が図られた。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	満足度については、職員の対応や安全管理体制について大変高い評価を得ており、総合満足度は昨年度より上昇した。 今後も利用者の声に真摯に耳を傾けながら、地域の中核的な療育支援施設として、地域に根付いた施設運営を期待したい。
95.4%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点> ・ウィズは、利用定員を10名から20名に拡大したことで、数年続いていた年少児の利用日数制限を行うことがなく、希望者全員を希望どおりに受け入れることができた。利用延人数は昨年度の2,797人から3,495人と大幅に増えたが、大きな事故もなく、利用者からの満足度も昨年と同様に高い水準を維持している。また、昨年度より開始した延長保育も好評のため継続して実施することができた。 ・ハビットは、2～3月はコロナ感染症拡大の影響で来所相談者の数が減ったものの、年間全体の相談件数は増加した。職員体制を強化したことで、初回相談待機日数が平成30年度と比較して約6日減少し、待機日数は年間平均で約20日となった。 ・ぐるりんでは、利用者スタッフの距離が近いというメリットを活かして、身近な子育ての相談先としての役割にも重点をおき事業を実施した。利用者へ積極的にスタッフが関わることで、年間での相談件数が昨年度の371件から413件に増加している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*令和2（2020）年4月の国の構造改革特別区域計画（特区制度）を活用した児童発達支援センター化に向けて、引き続き市と連携して準備を進めていただきたい。 *引き続き、みどりのこども館内部で十分に連携しながら、地域の関係機関との連携についても発展させていきたい。	*児童発達支援センター化に向けては、市と定期的に連絡会議を開催するなど、密に連携を図りながら準備を進め、令和2年3月に都から指定を受けた。 *センター化に伴い、地域の療育機関の中核的な役割を担うことを念頭に事業内容の見直しを行った。市内保育園や幼稚園との紹介ケースに関する連携や子ども育成課の保育アドバイザーとの巡回業務に関する連携、ファミリーサポートセンターの講座をウィズとハビットで担当するなど、他機関との連携を進めてきた。 *館内連携では、ぐるりんの講座に館内の専門職が対応するなど連携を図った。 令和2年度からは、ウィズとハビットの専門職が協力を図りながら事業を進めている。また、件数が増えているぐるりんの相談をハビットへの相談へとつなぐ対応やウィズとハビット間の情報共有について、個人情報に配慮しながら対応を行っていく。

<改善が必要と思われる点>

- *桜堤ケアハウス内に開設する、ハビットサテライトオフィスの円滑な業務移行
- *発達に課題のある障害児の子育てへのサポートが十分とは言えず、利用者からは情報発信の不足や相談スキルの不十分さについて意見をいただいている。3事業所の強みを活かしながら、充実した支援を目指していく。
- *関係機関との情報交換は頻繁に実施できているが、相互の役割に対する理解が不十分である。連携会議などを通して理解を進め支援の質を高めていきたい。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- *ウィズ：定員を20名に増加したことで、毎日型の児童発達支援を希望する保護者のニーズに応えることができた。
- *ハビット：職員体制の強化、相談室の拡充など、相談支援体制の整備が図られた。
- *ぐるりん：新型コロナの影響で約1ヶ月間休館していたが、昨年度（平成30年度）より、相談件数が増加した。日常的な子育て相談を気軽にできる環境が整備されており、必要に応じて、ハビットにつなぐなどの対応が図られた。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*令和2（2020）年4月の国の構造改革特別区域計画（特区制度）を活用した児童発達支援センター化に向けて、引き続き市と連携して準備を進めていただきたい。 *引き続き、みどりのこども館内部で十分に連携しながら、地域の関係機関との連携についても発展させていきたい。	令和2年4月より、市内初の児童発達支援センターとして、新たに「相談部ハビット」と「通園部ウィズ」が一体化し、療育の質の向上と相談支援の充実を目指した事業を実施している。引き続き、指定管理者の社会福祉法人武蔵野や地域住民などと連携・協力を図りながら、地域に根付いた療育支援施設を目指していく。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *相談部ハビットの更なる相談待機の解消
- *12月に開設予定のハビットサテライトオフィスとの連携や地区分担などの検討

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症への対応

【通園部ウィズ】

- ～5/31 登園自粛要請（1日あたり2～5名の利用）
- 6/1～ 分散登園（年中と年長は週3日、年少は週2日の登園）
- 7/1～ 通常登園（感染防止対策として、子ども同士の距離をとる、共有物の消毒、食事介助時のフェイスガードの着用などを徹底）

【相談部ハビット】

- ～5/15 来所相談の自粛要請（緊急事態宣言期間中、2名の相談者が来所）、電話相談は継続実施
- 5/16～ 来所相談再開

【おもちゃのぐるりん】

- 3/1～6/30 休館
- 3/17～4/4 おもちゃの貸し出し事業のみ実施
- 6/16～ 曜日限定でおもちゃの貸し出しを再開、手作りおもちゃの動画配信、工作キットの配布、オンライン親子ひろばの実施
- 7/1～ 開館（予約制、1日10組まで）

(様式3)チェック項目シート(管理者作成)

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 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。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由		ウィズでは自主事業として月1回利用児の延長保育と就学後の肢体不自由児のための放課後サービスを継続して実施している。ハビットは初回相談待機日数が30年度と比較して約6日減少し、待機日数は年間平均で約20日となっている。ぐるりんは利用契機となるよう、初めて利用される方向けの説明会を月1回の頻度で開始した。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 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。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		警備業務は外部委託して安全を確保するとともに、常時、玄関入口など出入りの確認を行っている。ウィズ・ぐるりん玄関に電子錠を導入した（ハビットはH29年度導入済）。また、看護師を常勤で配置し感染予防、健康管理など研修を含めた体制を整えている。年2回、こども館全体で利用者も含めた避難訓練を実施している。	

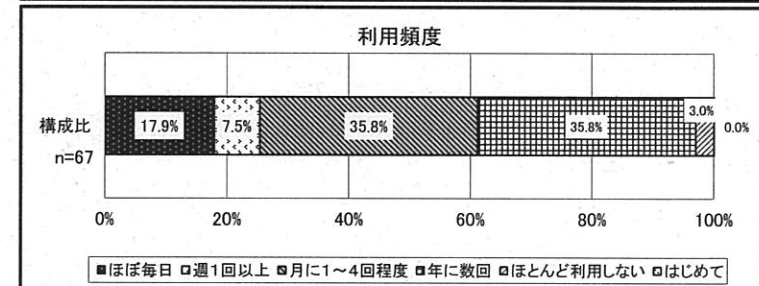
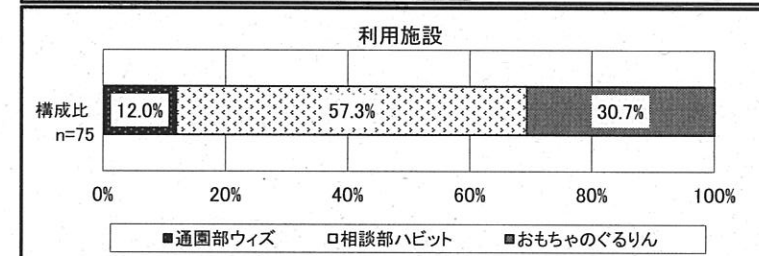
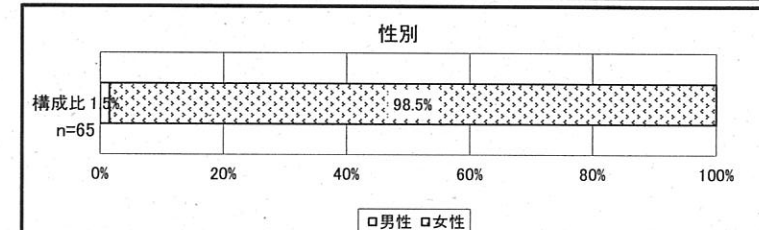
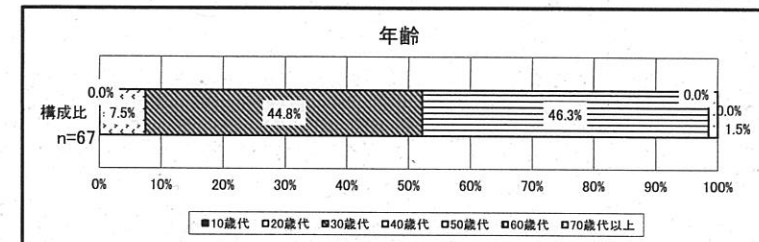
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由		事業計画は毎年重点目標を明記し、達成に向けて取り組み成果をあげている。市主管課との連絡会、また、ぐるりんの業務委託先である子ども協会との連絡会をそれぞれ定期的実施し、情報共有や課題の場としている。虐待防止対策は年2回のチェックリストの活用や子ども家庭支援センターとの連携を密に行うことに努めている。ウィズの利用定員の拡大（10名から20名）に伴い利用者数、収入が増加している。ハビットの相談件数は増加傾向が続いている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	評価の理由		0歳児からの児童が利用する事業のため、上履きをはかなくても利用できるよう管内の床を毎日清掃し清潔を保っている。園庭の遊具の安全点検、消防設備点検、ガス器具漏れ点検など定期的に実施している。季節により周辺道路の落ち葉掃きや除雪活動や、雑草の除去を行うなど地域の清掃に努めている。	

(様式3)チェック項目シート(主管課作成)

視 点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
A 住民の満足度の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 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。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由		利用者の意見に耳を傾けた事業運営を心がけており、分かりやすい情報提供や職員の接客マナー、地域住民との交流など、利用者からも高い評価を得た。ハビットの相談待機日数は、昨年より減少しているものの、まだ20日程度あるため、より一層の改善が必要である。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 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。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		新たに電子錠やフェンスを設置したほか、看護師を常勤配置し感染症予防対策を講じるなど、職員や利用者の安全管理体制が図られた。	

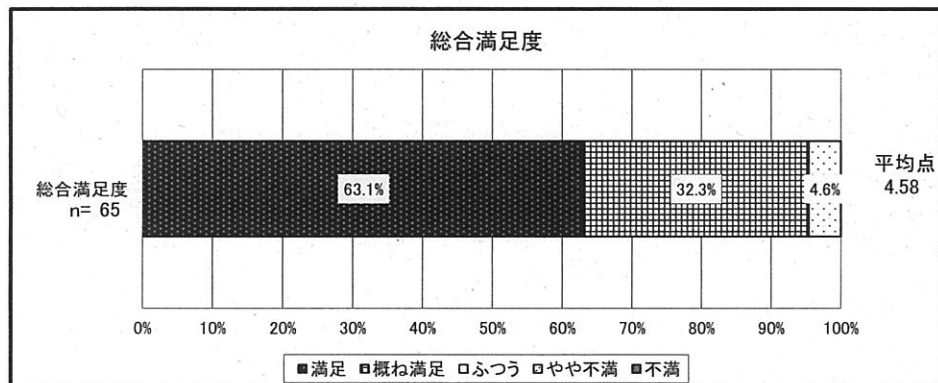
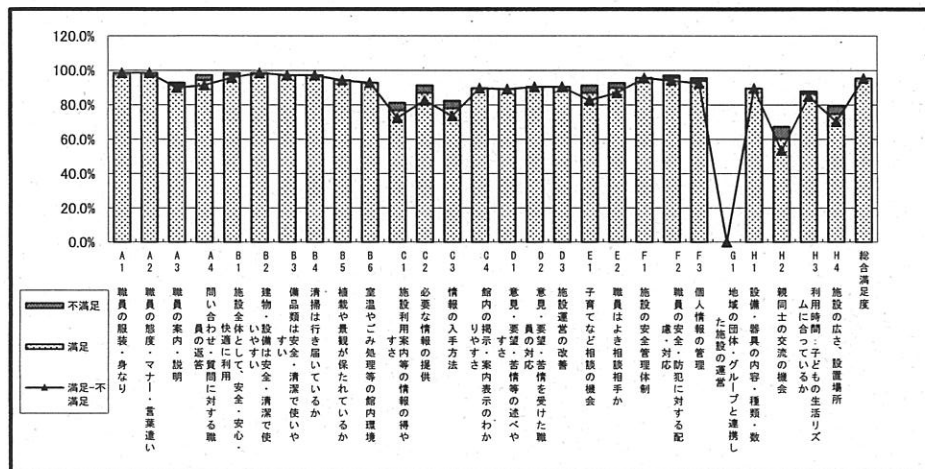
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（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）。	○	
	44 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。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	市、こども館、子ども協会の3者による連絡会を定期的に開催し、情報共有の場を設けながら連携を図った。児童発達支援センター化によるウィズの定員拡大やハビットの相談体制強化に伴い、利用者数、相談件数が増加しており、収入の増加につながった。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 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。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	利用者が安心して施設利用できるよう、安全面に配慮した適正な建物等の維持管理が行われた。		

施設名 みどりのこども館



【回答者の属性】に関するコメント

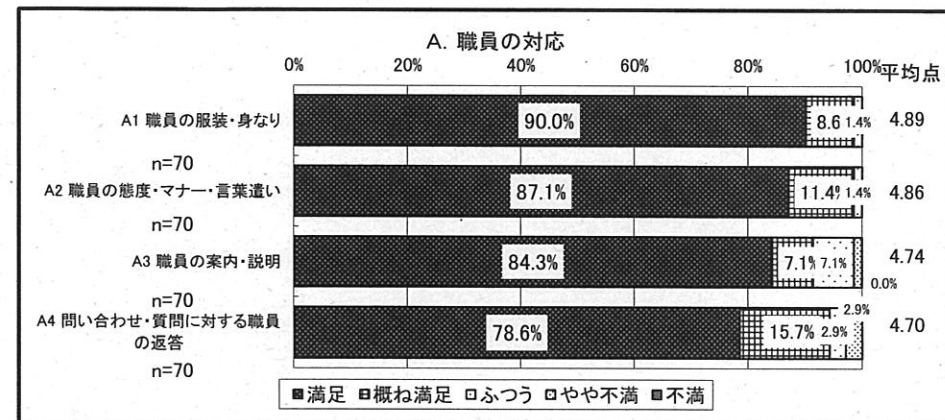
みどりのこども館では3事業を行っている。ウィズは今年度児童発達支援事業の利用者、ハビットはR1年度に継続して複数回相談来所された方へ、ぐりりんはコロナによる休館の影響を受け、6月実施の貸出事業と7月からの再開館以降に来館された方を対象にアンケートをお願いした。そのため例年よりもぐりりんの利用者からの回答が少なくなった。また、ウィズは今年度新入園児が多く、その方々は昨年度の利用事業所をハビットのみと回答しており、ウィズ利用者からの回答も減っていると推測される。就学前の子ども中心の事業ということで回答者は女性が多く年齢層は例年同様、30代、40代が多かった。



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

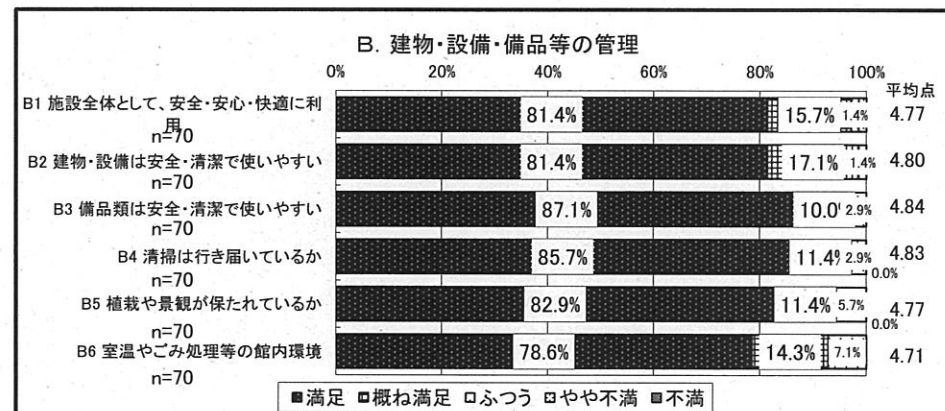
【総合満足度】に関するコメント

平均点では、昨年度が4.59、今年度が4.58とほぼ同じ結果であった。総合満足度は満足・おおむね満足が95.6%と、引き続き高い水準を維持している。



【A職員の対応】に関するコメント

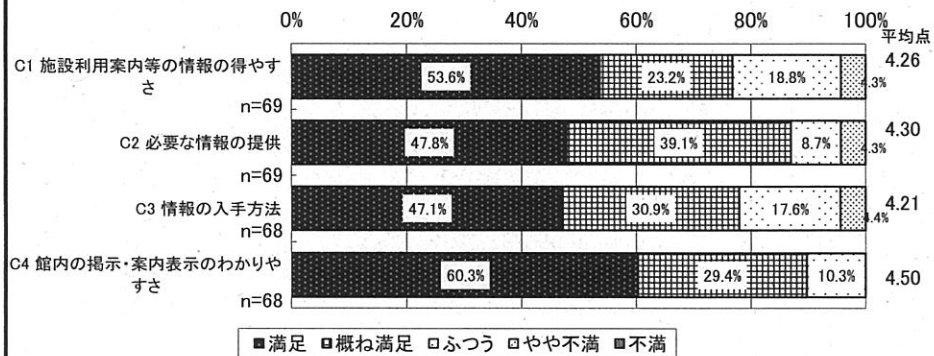
職員の対応について全体に高い満足度を得ているが、身なりや態度といった接遇面での評価に比べて、応対内容などの質の面での評価が低くなっている。相談に対応できる知識やスキルを高められる研修等で改善を図りたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

主管課と相談の上、以下の課題に対する改修工事を行った。①ぐるりん駐輪スペースと園庭を分割する柵を設置し、安全に遊べる空間を確保。②不審者や子どもの飛び出し防止のため、ウィズとぐるりん玄関に電子錠設置。③ウィズとハビットの駐車場が駐車しやすいよう、植栽柵の形状変更。清掃は業者による定期清掃と職員による日常的な清掃を組み合わせで行っている。

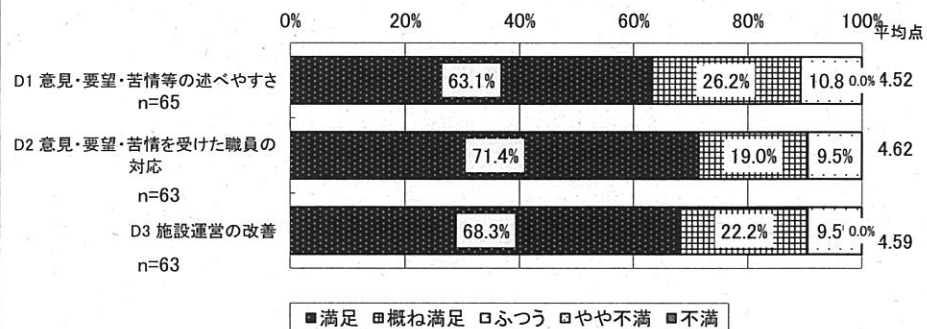
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

各事業所の内容や目的が異なるために、情報提供や発信や内容の選別は事業所ごとで対応が異なる。ハビット・ぐるりんでは来館した方に向けた自由閲覧コーナーや掲示板を常設している。またツイッターやブログでの情報発信も行い、タイムリーな情報や来館が難しい利用者への情報も届けられるように工夫している。ウィズは学校公開や保護者向けイベントなど、全利用者に対してお便り等で情報提供している。

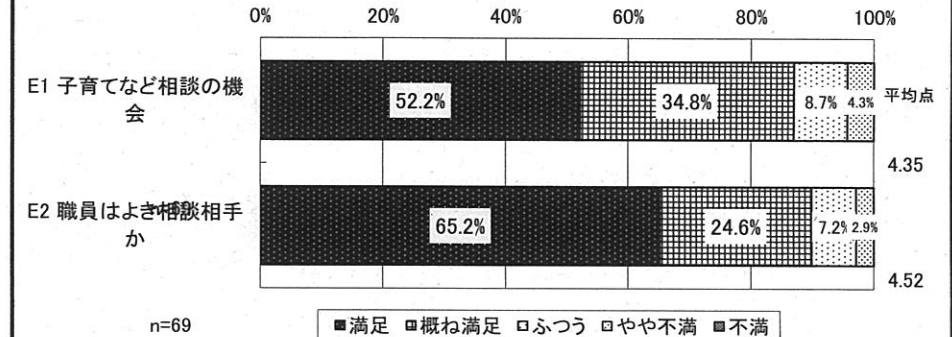
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

ご利用者の要望には事業所ごとに出来るだけ応じられるよう努力している。ぐるりんではご利用者からのアンケートとその回答を閲覧できるようにしている。ウィズでは利用者希望者の増加が続き、利用制限を行ってきたが、昨年度より定員を10名から20名に増やしたことで希望者全員が希望通りの頻度で利用可となった。

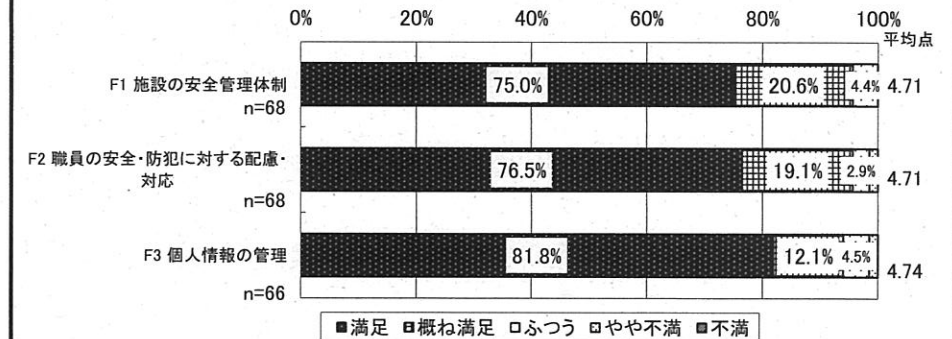
E. 療育相談への取り組み



【E療育相談への取り組み】に関するコメント

ぐるりんでは日常的な子育ての相談を受けており、年間でH30年度の371件からR1年度は新型コロナウイルス感染症対策で約1ヶ月間休館期間があったにも関わらず413件と増加している。ハビットの発達に関する相談は、相談員の増員により平均初回待機日数がH30年度と比べて約6日減少している。

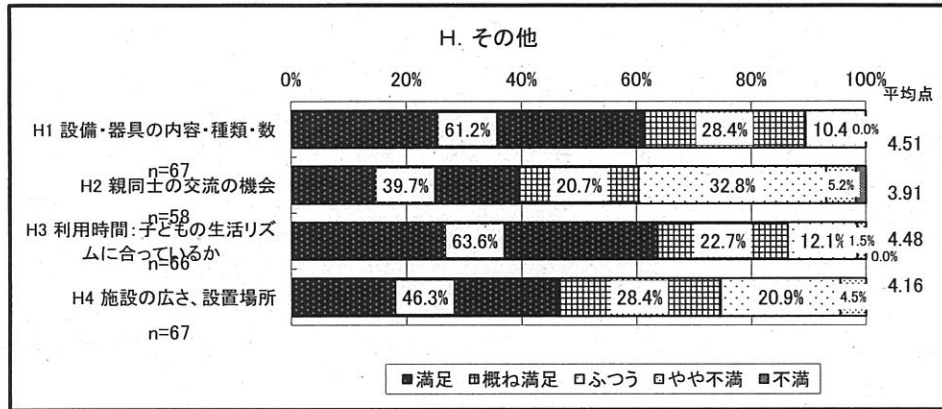
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

大規模災害や利用者の大きな怪我・急病時などの対応マニュアルは備えており、職員間で内容を共有している。年2回全館一斉に利用者も含めた避難訓練を実施している。また、情報セキュリティに関しては市主催の研修に参加して内容を職員間で共有し、法人の規定に基づき取り組んでいる。

施設名 みどりのこども館



【Hその他】に関するコメント

ウィズ利用者は保護者会・父親の会などがあり定期的な交流の場があるものの、ハビット・ぐるりんの利用者からは、親同士の交流の機会について満足との回答が他の回答に比べて少ない傾向が続いている。R1年度はこども館全体で利用者数の増加傾向に伴い、親同士が交流するための部屋の確保も難しくなっており、効率的な施設活用を含めた課題である。

＜令和2年度 市モニタリング・アンケート自由記入結果＞

施設 ぐ=ぐるりん、ウ=ウィズ、ハ=ハビット

頻度 1=ほぼ毎日、2=週に1回以上、3=月に1~4回程度、4=年に数回、5=ほとんど利用しない
6=はじめて

総合評価 1=満足、2=概ね満足、3=ふつう、4=やや不満、5=不満

No.	年齢	性別	利用事業所	頻度	総合評価	自由記載欄
1	40歳代	女性	ハ	4	2	いつもお世話になっております。毎回の確なアドバイス等に助かっています。もう少し定期的に相談できる機会があったり、同じ悩みを持つ親同士の交流や情報交換の機会を設けて頂けると嬉しいです。
3	30歳代	女性	ハ	3	2	親身になって相談に乗って頂き本当に助かっています。相談がもっとスピーディに進むとよいなと思います。(次は1ヶ月後〜とかなので)発達が遅い子の1ヶ月はとても長く感じるし、焦ってしまうので相談や手続きなどはもっと早く行いたいと個人的には思います。
4	30歳代	女性	ハ	3	2	きょうだい交流会のとき、参加経験のない家族へのアナウンスがないので知られていないと感じた。ハビットで把握している対象者がいる家族に案内を出してはどうかと思います。
5	20歳代	女性	ハ	3	2	コロナの影響がまだまだ大きいなか、電話にて今後の案内をして頂き、安心した。限られたスペースを有効に活用した環境であると感じているので、コロナ終息後にまた通えるようになることを楽しみにしています。
9	30歳代	女性	ハ	3	1	いつも大変丁寧にご対応いただいて本当に感謝しております。ありがとうございます。
10	30歳代		ハ・ぐ	3	1	いつもありがとうございます。とても助かっています。
11	30歳代	女性	ハ	3	1	ハビットまでの道のりが自宅から遠く、子供を自転車に乗せたり、バスで連れて行くのが大変な時があります。親のみでの相談でも可能な場合の時は、電話相談など今後も導入いただけたら幸いです。子供を一人で家に留守番させておくのもできないので(今の時期もそうですが)電話でも相談できて助かっていますので、コロナ収束後でも続けられたらと良いなと思います。

18	40 歳代	女性	ハ・ぐ	3	1	ハビットの方々の対応は親身で良いと思います。有難いです。ぐるりん良いです！スタッフの方々も良いです！良いだけに狭いのが残念。4歳になって0123に行けないのに夏の暑さ厳しい時、真冬の寒い時に室内で遊べる施設が必要です。武蔵野市には児童館が少ない！児童館もっと必要です！一人っ子には友達と遊ぶスペースが必要なんです！コミュセンの一部屋をもっと児童向けに開放するとか、児童館増やすとか。よろしくお願いします！！
19	40 歳代	女性	ハ	4	1	いつも心の支えにしております。感謝しています。
20	40 歳代	女性	ハ	4	1	子供が毎回楽しく通っています。先生方には親身になって相談にのって頂き、いつも有難く思っています。
21	40 歳代	女性	ハ	4	1	大したことではないですが入口から手洗いの場所あたりの雰囲気は暗く感じる。プライバシー考慮のためか他の人にも会わないので静かで更に暗く感じる。何回か行けば慣れるので大きな問題はないですが、初めは緊張感が増した。
23	30 歳代	女性	ハ	3	2	療育先を紹介してくれるが、そこが今すぐ利用できるかハビットのほうで調べて欲しい。
29	20 歳代	女性	ぐ	1	2	ずっと休館で心配していました。今まで通りとはいかないと思いますが頑張ってください。
30	40 歳代	女性	ぐ	1	1	私や子どもにとって「もうひとつの家」といった、大切な場所です。なかなか難しいとは思いますが、早く気軽にあそべるようになるようねがっています。
31	20 歳代	女性	ぐ	1	1	いつも子供と楽しく利用させていただいています。コロナ中もおもちゃの貸し出しやツイッターでの手作りおもちゃの作り方動画、ぬり絵の提供などとても助かりました。一日でも早く今まで通りのぐるりんに戻ることを願っています。
33	30 歳代	女性	ぐ	3	1	いつもとても親切に明るく接していただきありがたく思っています。子供の名前を覚えていただいて、成長を見届けていただいているなと感じており、何うと元気になって帰れる気がします(母である私が。子どももそうだと思います。)
34	30 歳代	女性	ぐ	3	1	月数回しか利用できませんが、職員の方々が子どもの名前を覚えてくれて、遊びに行くとき声をかけてくれて、とても嬉しく思います。普段手に取ることのできない海外のおもちゃがあったり、手作りおもちゃも毎回工夫されていて、親子で楽しむことができます。アットホームな雰囲気です。リラックスできる素敵な遊び場だと思います。た

						だ土曜日はどうしても混雑してしまうので、少し人数制限(もしくは時間入替)などしてもいいのかも。残り1年、たくさん通いたいです。どうぞよろしくお願いします。
35	40 歳代	女性	ぐ	2	2	室内がもう少し広くて食事スペースがあればよりいいなと思います。スタッフの方の対応にはとても満足しています。
36	30 歳代	女性	ぐ	3	2	定期的におもちゃの入れ替わりもあって限られた空間の中で楽しめる工夫をしていただいて、親子ともにとても楽しめる場所になっています。これからのよろしくお願いします！
37	20 歳代	女性	ぐ	2	1	ぐるりんの皆さん、いつも親身になってくださりありがとうございます。閉館中もおもちゃの作り方をアップしたり、再開後もお持ち帰りキットを用意してくださったりと、皆さんで沢山話し合ったり考えたりして下さっているのが伝わってきます。おもちゃを買いに外出しにくいですし、トイサブ(有料のおもちゃレンタル)も注文殺到で中止になったと聞きます。そんな中、ぐるりんの発信ひとつひとつがとても役立っています。再開後、久々にスタッフの皆さんにお会いしたとき、「大きくなったね」と言って頂けて嬉しかったです！
38	40 歳代	女性	ぐ	3	1	いつも親切にさせていただいて子育てしやすいです。あたたかい気持ちになって帰る日がたくさんあります。感謝しています。
44	40 歳代	女性	ハ	4	1	晴れた日は自転車で伺っていますが、雨の日は徒歩で行かざるを得ず30分程歩いて伺いました。市から委託を受けての事業であれば、もう少し交通の便の良いところにあっても良いかと思えます。支援が必要な子ども、またその保護者が利用することが決まっている施設ですので、路線バスやムーバスの停留所が近くにあるとありがたいです。
46	40 歳代	女性	ハ	4	1	もう少し遅い時間帯で予約できると助かることが時々あります。お迎えが過ぎても館内にとどまらせてくれて助かっています。いつもありがとうございます。
47	40 歳代	女性	ぐ	3	1	いつも楽しませてもらっています。ありがとうございます。
49	30 歳代	女性	ぐ	3	1	利用時間が9:00~になると嬉しいです。
51	40 歳代	女性	ハ	4	3	複数の原因・目的の為、ハビットに通っています。内容によって担当してくださる方が当然異なるのですが、着地点を目指してその過程の中のその時点でのゴールの為にすべきことを伝えて下さる方がいる一方、何の為に通っているのか分からなく

						なりながら通うこともありました。決して近い場所ではないので、再開後一旦お休み、家庭での様子見でも良いかなと思う内容のものもあります。
53	40 歳 代	女 性	ハ	4	1	電話した際に、取り次ぎや確認で保留時間が大変長いことが多く、電話代もかかってしまうので、折り返しの電話にしてほしいです。
54	40 歳 代	女 性	ハ	3	1	いつも相談に乗って頂いていること、大変感謝しております。子育てに限らない悩みもあり、心折れそうになることもたくさんありますが、話すことで救われています。一人ではないのだと。家に帰れば、協力してくれる人がいないので、一人なんだ…とってしまうのですが、これからもご相談させていただけると助かります。どうぞよろしくお願い致します。
55	50 歳 代	男 性	ウ	1	1	新型コロナウイルス感染拡大防止の状況の中、職員様方は相当な神経と体力をお使いいただき、子供達のために毎日働いて下さり、感謝の気持ちでいっぱいです。
62	30 歳 代	女 性	ハ	4	3	悩みや相談をするところなので可能な限り担当制のようにスタッフの方の事を知った上で相談したい。顔も全く知らない人、出生してから色々あった事などをあまりわかっていない人に言わなければならなかったりして不安だし、相談した気にならないことがあった。基本的にあまり寄り沿ってもらえてる印象がない。
69	40 歳 代	女 性	ウ	1	1	おひさまに通園されているお子さんや保護者の方々との交流の機会があると(作っていただけると)非常に有益だと思います。

障害者福祉センター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市障害者福祉センター		
所在地	武蔵野市八幡町4-28-13		
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで		
指定管理業務の内容	①施設の維持管理、一般貸出、障害者講習会、音楽療法 ②通所事業（自立訓練（機能訓練）、生活介護）の法内及び市単独事業 ③専門相談及び計画相談		
指定管理委託料(令和元年度)	予算	90,147千円	決算 90,147千円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	96.9/100	各事業を一体的に運営することにより、総合的かつ効果的に運営できるようになった。	A	アンケート結果では立地条件や施設の老朽化などの一定の不満はあるものの、総合的満足度は高い評価を得ている。
	②重点ポイント		市と緊密に連携を行うことで、よりの確に市民のニーズを受け止め、利用者の増加につながった。		
	③アピールポイント		センター便りの発行や関係機関との連携を通して広報活動を積極的に行った。		
(B) 利用者モニタリング		69.1%	総合的な満足度が高い一方で、老朽化した施設や立地条件などに関する不満も多かった。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	96.9/100	市と運営法人が連携を図りながら事業を進めることができた。	A	相談事業とリハビリ事業の連携を図りながら、質の高いサービス提供が行われている。
	②重点ポイント		市の基幹相談支援センターのランチとして、各種事業を実施した。		
	③アピールポイント		相談事業とリハビリ事業の連携が図られた。		
(B) 利用者モニタリング		69.1%	施設や立地条件に対して、一部不満が見受けられるものの、質の高いサービス提供など、一定の評価を得ている。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*法人の権利擁護規程や職員行動指針を意識した業務遂行 *第三者委員会を活用した苦情対応 *ホームページを活用した、お知らせの発信	利用者からは高い満足度が得られているが、情報提供の方法や利用時間帯などについて、工夫の余地があると思われる。
B 安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	*安全対策連絡会議の実施 *自転車移動中の事故発生	定期的な避難訓練の実施など、利用者からは、安全管理について、一定の評価が得られた。
C 適正な運営	28.6/30	28.6/30	*生活介護における短時間減算の適応による大幅収入減 *利用者は増加傾向であったが、新型コロナウイルス感染症などにより事業規模縮小	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、一部、事業規模の縮小を余儀なくされたが、施設管理や講習会、通所移送事業など、概ね順調に実施することができた。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*計画的に廃棄物を処理 *清掃委託に加え、毎日職員による館内消毒の実施	利用者の安全に配慮した適切な施設管理が行われている。特に館内の清掃については、利用者から一定の評価が得られた。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	専門相談の充実	専門職の経験、知識蓄積により支援技術の向上につながった。	専門職による質の高い相談事業を実施した。
(2)	啓発事業	心のバリアフリー啓発事業の講師として専門職を派遣している。	市内の学校や事業所等に出向き、心のバリアフリー啓発事業の講師派遣を行った。
(3)	バリアフリーに関する助言	市の環境整備におけるバリアフリー化に協力している。	市が行う点字ブロックの敷設など、バリアフリー工事の助言を行った。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	78.5%
	利用者からは、職員対応や館内清掃などで高い評価が得られており、総合満足度も昨年から約10ポイント上昇した。 一方、情報の入手手段や提供方法について、利用者の評価が低いことから、今後はより分かりやすい情報提供について検討の必要がある。 施設の老朽化に伴う使い勝手の悪さに関するご意見については、今後、庁内において、障害者福祉センターの大規模改修の検討を進めていく予定だが、当面は、利用者のご意見も参考にしながら、施設の適切な維持・修繕を図っていく。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点> * 自立訓練、専門相談事業が定着してきたことで、利用者数の安定が図られてきた。（新型コロナウイルス感染症対策期間中は除く） * 生活介護は、利用者の増加があるものの、短時間減算の導入に伴い収入が一定程度減少した。このため、利用時間の増加を図るため、午前中に調理の時間を設けるなど、昼食の提供方法の見直しを行った。 * 新型コロナウイルス感染症対策として、清掃委託会社だけではなく、職員も毎日全館のポイント消毒を実施した。 * 事業所間の情報共有等を図るため、連絡会を定期開催した。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 * 利用者への情報提供について一層の工夫をしていただきたい。 * 施設の老朽化について市と連携して対策を講じていただきたい。 * 利用者の事故対応については引き続き適正な対応と事故等の未然防止に努めて欲しい。	【指摘事項への対応】 * センター便りを年2回発行したほか、法人のホームページに障害者福祉センターの案内欄を設けたことで、「お知らせ」が随時更新可能となった。 * 市と連携し、適切な修繕工事を行った。 * 職員に対し、事故対応マニュアルの周知徹底と研修を実施した。
<改善が必要と思われる点> * 新型コロナウイルス感染症対策への体制づくり * 生活介護の短時間減算の解消と収入の安定化 * 利用者ニーズに合った施設改修（間取り変更など）	

主管課（記入欄）	
＜主管課として特に評価できる点＞	
*利用者からは職員対応など高い評価を得ており、総合満足度も昨年度から約10ポイント上昇した。	
*新型コロナウイルス感染症対策として、職員による館内のこまめな清掃を行った。	
*短時間減算の導入に伴う収入減少を見込み、収入の増加を図る取組みを行った。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*利用者への情報提供について一層の工夫をしていただきたい。	*ホームページの随時更新が可能となったことで、利用者への迅速な情報提供を図ることができた。
*施設の老朽化について市と連携して対策を講じていただきたい。	*第六期長期計画の記載内容を受け、障害者福祉センターの大規模改修について、法人武蔵野と連携図りながら庁内検討を進めていく。
*利用者の事故対応については引き続き適正な対応と事故等の未然防止に努めて欲しい。	*職員研修を通して、事故対応マニュアルの周知徹底を図った。
＜主管課として指定管理者に改善を期待したい点＞	
*障害特性に応じた分かりやすい情報提供	
*新型コロナウイルス感染症対策の徹底	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症対策
【経 過】 ・ 2月26日以降、センター主催の事業（講習会、高次脳機能障害者サロン等）を中止 ・ 3月2日以降、情報保障の観点から録音室以外の施設貸出を中止 ・ 4月7日（緊急事態宣言発令）以降、自立訓練、生活介護の利用自粛要請、新規利用者の受け入れ中止 ・ 4月16日から、受付ロビー管理委託の人員を2名体制から1名に変更。この日に職員の発熱者が出たため、実質4月17日（金）から4月26日（日）まで完全休館とした。 ・ 4月27日から、自立訓練、生活介護のみを再開した。以降、6月15日の施設貸出再開まで土曜日は完全休館とした。

【現在の対応】

(1) 施設貸出

休館期間中、施設貸出の対象となる団体に対し、団体登録のお願いとともに、施設の利用基準のお願いを配布し、6月15日から施設貸出を一部再開した。

○検温実施と連絡先を記載した団体ごとの利用者名簿を作成。マスク着用、手指消毒の徹底。

○貸出施設の定員は、通常の利用可能人数の半数とした。(調理実習室は対象外) また、夜間(午後6時～午後9時)は貸出中止とした。

○施設使用時に次の注意事項(施設利用上条件)を徹底

定員・時間の厳守、飲食の禁止(水分補給は可)、利用中の換気の実施、大声での会話、対面での会話は避ける、楽器等大きな音を出す活動の自粛、ソーシャルディスタンスの確保、施設利用条件の変更、使用目的が新型コロナウイルス感染拡大の予防のため相応しくないもの など

○団体の代表者より「確認書」受け取り、作成した利用者名簿のコピーを代表者に渡し、1ヶ月間、保管するように伝えた。

(2) 障害者講習会

「椅子に座って健康体操」「太極拳」などは定員を2つに分け、半数ずつ実施。「ボッチャ」「ボルダリング」は中止。後期に実施予定であった「サルサ」「コーラス」も中止決定。「サルサ」の代わりに「椅子に座ってヨガ」を実施予定。

(3) 自立訓練・生活介護

4月5月からは、新規利用希望者の受け入れ中止や利用自粛などを行ったが、6月1日以降は通常業務を実施。ただし、送迎利用者は送迎車に乗る前に検温を行い、37.5度以上の方の乗車を断ることとした。

(様式3)チェック項目シート(管理者)

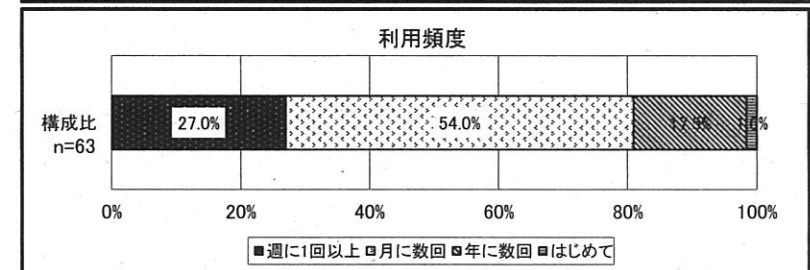
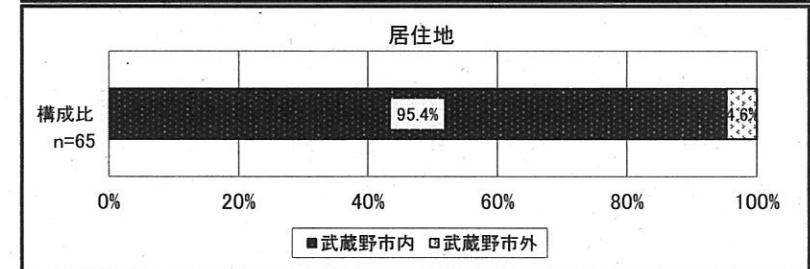
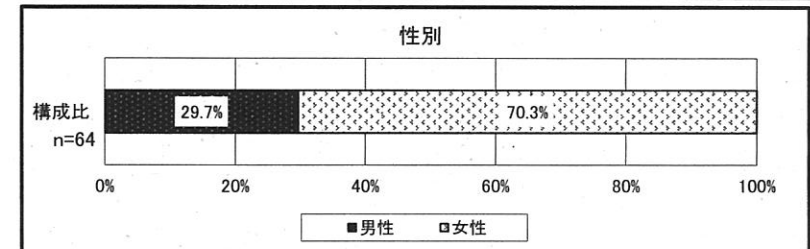
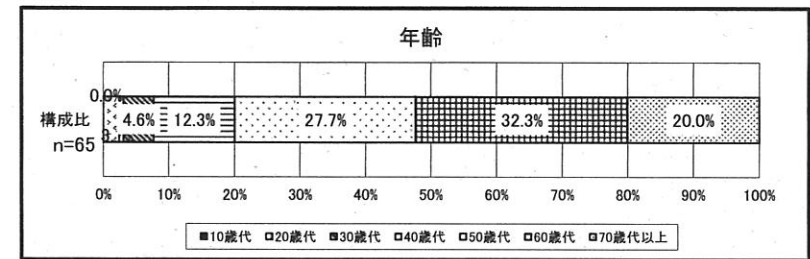
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 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。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 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。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 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。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○
	評価の理由	法人の権利擁護規程や職員行動指針を職員会議等で全職員が確認している。館内各所に苦情窓口の案内を掲示し寄せられた苦情は法人の第三者委員会に報告している。また、令和元年度からホームページにお知らせを掲示できるようにした。	
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 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。	○
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		29 事件・事故が発生していない。	×
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	清掃や送迎委託業者などを含め安全対策連絡会議を年2回実施し、発災時、事故発生時の対応マニュアルの説明や、感染症対策マニュアルなどを説明した。3月以降は新型コロナウイルス感染症対策本部の指針に従い臨時休館(一部実施)等の対応を行った。	

視 点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
C 適 正 な 運 営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体 制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報 保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	適正な再委託 先管理	43 再委託先を適正に選定している（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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への 取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	×	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の 適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への 取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	<u>評価の理由</u> 利用者の入所等により短時間減算が適応され生活介護の収入が7割まで落ち込んだ。その分、送迎等の経費を出来る限り削減した。			
D 施 設 ・ 設 備 等 の 適 正 な 管 理	適正な建物・ 設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管 理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	<u>評価の理由</u> 施設や設備等に不具合が生じた場合、市へ迅速に報告し対応を協議したうえで、必要な改修工事等を行った。			

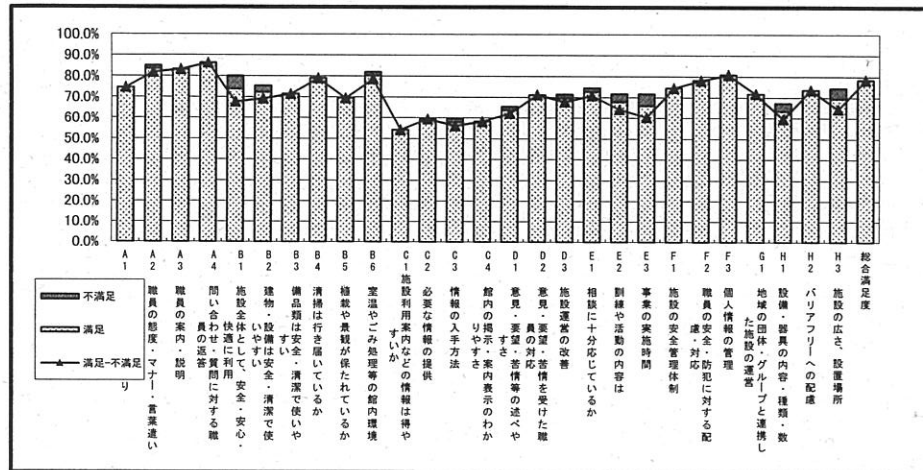
(様式3)チェック項目シート(主管課)

視 点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
A 住 民 の 満 足 の 向 上	設置目的の達 成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者 の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携 等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 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。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への 取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	<u>評価の理由</u> 利用者からは高い満足度が得られている一方、情報提供に関する評価が低くなっているが、法人内のホームページを改善するなどの対応を行った。			
B 安 全 へ の 取 り 組 み	適 正 な 危 機 管 理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 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。	○	
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	×	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	<u>評価の理由</u> 定期的な避難訓練の実施など、利用者の安全を守るための取組みを行った。			

視点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（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）。	○	
		44 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。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○		
	46 計画通りの収入が得られている。	×		
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		適正な運営を図るため、経費節減や収入増加の取組を行った。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		利用者の安全に配慮した適正な施設管理が行われている。特に館内清掃に関しては、利用者から高い評価を得ている。		



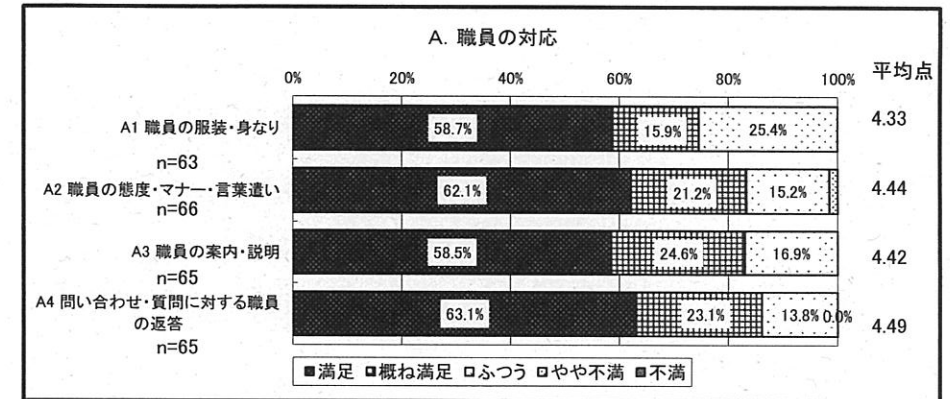
【回答者の属性】に関するコメント
 年齢構成60歳代以下の利用者が約半数となった。
 利用頻度は月に数回以上の方が多い。
 性別は女性が多い(特に講習会利用者、部屋貸し)。
 居住地はほとんどが市内在住者。



(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

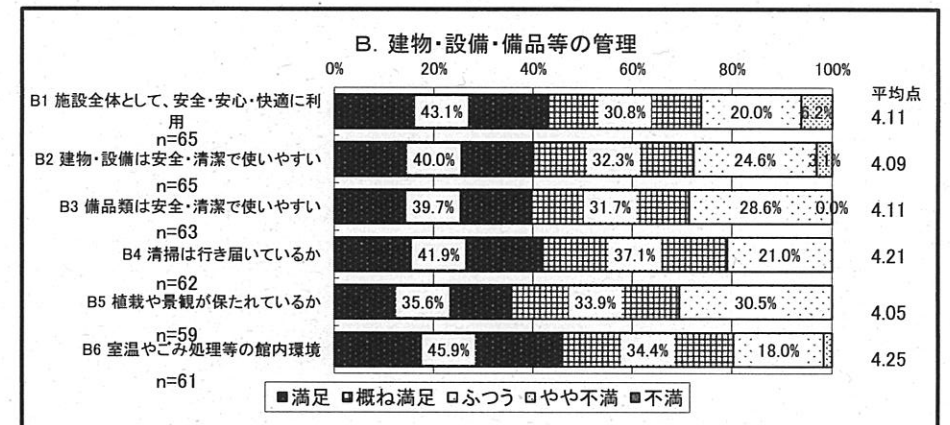
【総合満足度】に関するコメント

情報提供や施設の広さ、立地条件に関する評価が低い一方、総合的満足度は75%を超え高い評価を得ている。センター事業について、利用者から一定の評価をいただいていると思われる。



【A職員の対応】に関するコメント

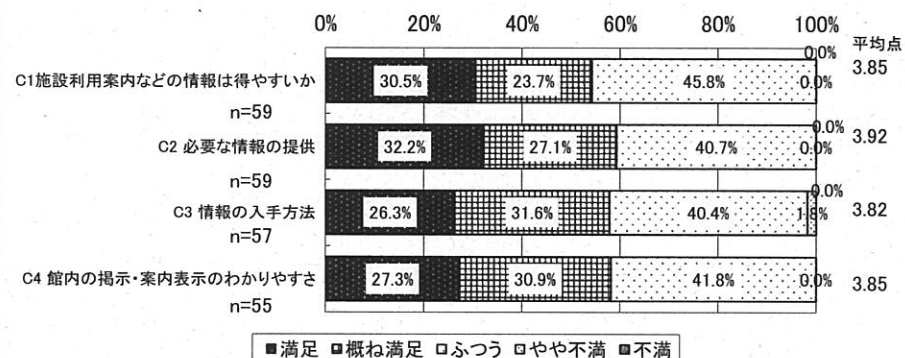
職員のマナーや態度について高い評価をいただいている。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

建物、設備、備品等に関する満足度は低い結果となっているが、清掃に関しては高い満足度を得ている。

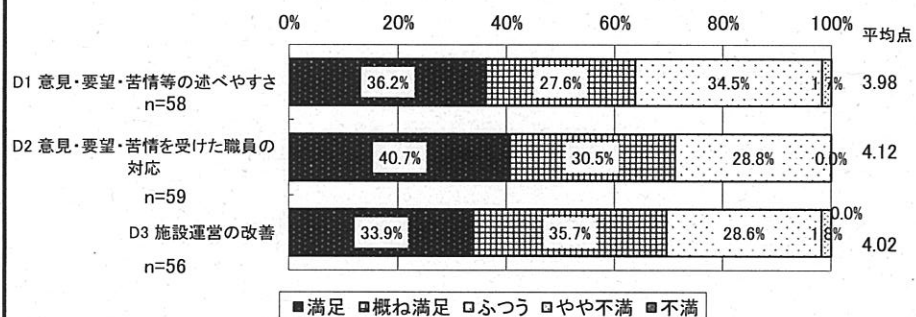
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

情報提供については全体から見ると満足度が低く、特に情報の入手方法に関する不満が多い。令和元年度より、法人ホームページの随時更新が可能となったことで、障害者福祉センターに関するお知らせなどの情報提供がより迅速に行えることとなった。

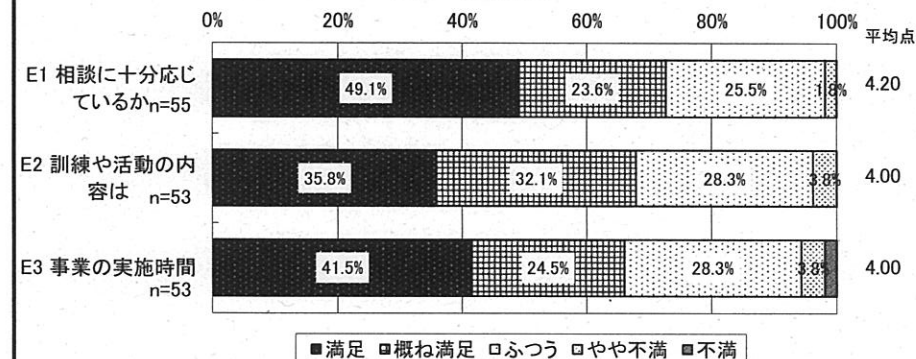
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

苦情窓口の案内を館内の数か所に掲示している。意見箱も設置しているが、ほとんど使われないことがないため、今後は案内方法や設置場所等を工夫したい。

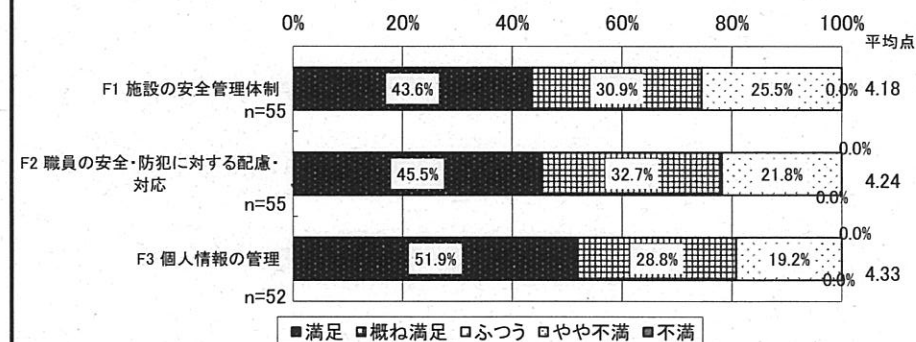
E. 事業への取り組み



【E事業への取り組み】に関するコメント

相談に関しては高い満足度を得ている。事業の実施時間については、施設の貸出時間(特に昼休みや夕方)に関する柔軟な対応を求める声があるため、対応について今後検討していきたい。

F. 安全管理体制

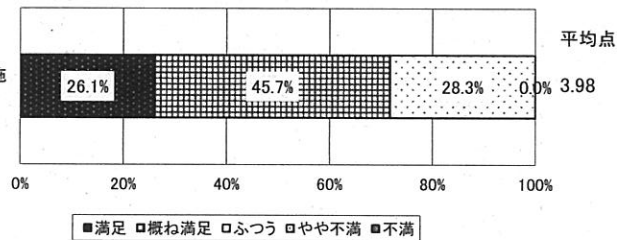


【F安全管理体制】に関するコメント

施設の安全管理体制については7割以上が満足、概ね満足と回答している。年2回にわたり避難訓練を実施しているほか、利用頻度が比較的小さい講習会の利用者を対象とした避難訓練を別途実施している。新型コロナウイルス感染症対策として、事業の中止や受付の人数の変更など緊急的な対応を行った。

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=46



【G地域との連携】に関するコメント

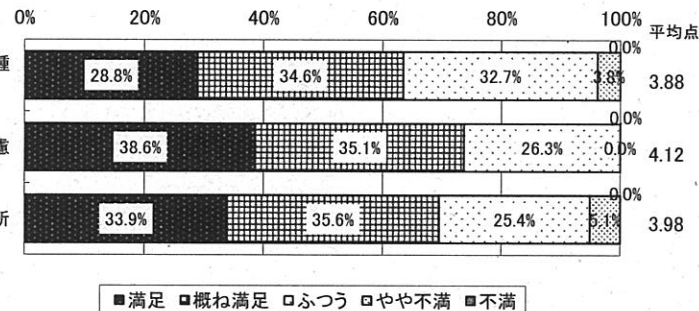
地域の福祉団体との交流行事も定着している。障害者講習会は地域のイベントへの参加を意識したプログラムや日程を組んだ。

H. その他

H1 設備・器具の内容・種類・数
n=52

H2 バリアフリーへの配慮
n=57

H3 施設の広さ、設置場所
n=59



【Hその他】に関するコメント

施設に関する不満のコメントが多かった(特にトイレ)。

自由記載欄

1	障害者の為の施設なのだから、管理主義的ではなく、真に障害者の為を思い活動してください。
2	大変お世話になっております。ありがとうございます。
3	参加したい人が参加できるようにして欲しい。他に使えるところがないので有料でもいいから参加できる講習会があって欲しい
4	特になし
5	新築にして欲しいです。古いので雨漏りしたこともあるので
6	すばるの職員の方々がとても楽しく優しく対応して下さいのおかげですばるに来るのが楽しみになっております。
7	講習会について開催日が固定されている為、その曜日にすでに予定が入っていると利用できない。数年に一度は開催曜日を変更して欲しい。講習会の椅子体操など、体操の機会は視覚障害者にとっては貴重な機会であり、希望者は全員参加としてほしい。希望の多い種目はクラスを増やす等お願いしたい。
8	すばるを利用する時ここ何回か2階の女子トイレが2つとも床が水でぬれていて困っています。もう少しドアとかをピカピカになるくらいきれいにぞうきんでふいて欲しい。床が水であふれかえっている時は1階まで行って女子トイレを利用するので間に合わない時がこのところあるので困っている。
9	トイレの改修をして欲しい
10	トイレが古い
11	1階のトイレの使い勝手が悪い
12	トイレトペーパーが届きづらい
13	なし

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート
各施設ごと利用者アンケート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野総合体育館・武蔵野市立武蔵野陸上競技場・武蔵野市立武蔵野軟式野球場・武蔵野市立武蔵野庭球場・武蔵野市立緑町スポーツ広場			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 ほか			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団			
代表者	理事長 前田洋一			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日			
指定管理業務の内容	武蔵野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	723,319,000 円 ※体育施設全体	決算	670,850,720 円 ※体育施設全体

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.3/100	「中期計画」・「武蔵野市スポーツ振興計画」に基づき、特色ある事業展開、効率的な経営に努めている。利用者からの意見や指摘事項に基づき積極的に施設の改善に取り組むとともに、安全な施設管理を行っており重大な事故はない。	A	「中期計画」、「武蔵野市スポーツ振興計画」に基づき、初心者を対象とした事業やオリンピック・パラリンピック種目の体験イベント、一流アスリートに触れる機会の提供など公益性の高い特色ある事業を展開し、スポーツへの興味・関心を高めることができた。施設の老朽化が進み、利用者からの改善の要望が増加している中で可能な限り利用者の声に応え、ユニバーサルな視点から、快適な利用環境が
	②重点ポイント	(1) ラグビーワールドカップ、2020年東京オリンピック・パラリンピックへ向けた機運醸成イベントへの取組み (2) 施設のユニバーサル化の取組み (3) 公益性の高い事業・経営への取組み (4) 利用者の安全確保に対する取組み (様式2、A-②に記載)			
	③アピールポイント	(様式2、A-③に記載)			
	(B) 利用者モニタリング	86.4%	5施設の平均点数は4.30（昨年4.28）で昨年を上回り、総合満足度も86.4%（昨年86.2%）と高い値を維持した。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.3/100	*利用者からの声や地域団体との連携により、ニーズに沿った管理・運営やプログラム・イベントの提供を行っている。 *Do SPORTS!を全戸配布に変更することで新たな利用者を開拓しようと努めた。 *定期的な打合せや事業計画に沿った円滑な運営により、施設の設置目的を達成している。	S	*スポーツの価値観が多様化している中で、パブリックビューイングという新しい形で、今まで体育施設と縁がなかったであろう方にもスポーツの醍醐味を提供し、結果、豊かで潤いのある市民生活に資する、という施設の設置目的を果たした。また、その企画から準備、運営に至っては、指定管理者がこれまで蓄積してきたノウハウやネットワーク、組織体制が生かされ、記録的な来場者数であったにもかかわらず、事故・怪我等なく実施することができた。 *Sports for Allのコンセプトを大切にし、感動体験を提供し続けている。指定管理者内でノウハウも蓄積されている。参加
	②重点ポイント		*東京2020オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けた体験イベントの企画・運営 *RWC2019公認チームキャンプ地としての運営 *Do SPORTS!への障害者向けのページの開設 *初心者や障害者でも参加しやすいプログラム・教室の開催、プログラムの見直しによる新規参加者の開拓。 *利用者の安全確保に対する日頃の取り組み。		
	③アピールポイント		*施設・設備ともに老朽化しているが、安全対策により大きな事故なく、市民の利用に供している。		
(B) 利用者モニタリング		86.4%	軟式野球場が唯一全項目で前年度比マイナスであるが、全体では総合満足度が90%近く、5施設の平均点数も4.30(昨年4.28)と微増している。		
(C) 財務モニタリング					

		者にとっては身近な市民施設で体験ができる他に類をみないイベントである。 *RWC2019 ロシア代表チームのキャンプを支え、公認チームキャンプ地としての役目を終えた。 *様々なプログラムを提供することで、障害の有無にかかわらずスポーツを楽しむことができる環境づくりに努めている。
--	--	--

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	*「中期計画」、武蔵野市の「スポーツ振興計画」に基づき公益性の高い事業運営・施設管理を計画的に実施している。また、「第二期中期計画（令和2年度～6年度）」を策定した。 *市内各体育団体・学校・企業と協力・提携し出張教室、イベントを開催しているほか、地域との交流を積極的に行っている。 *事業参加者アンケートでは昨年度同様 90%以上が満足と回答。地域のニーズを過去の事業アンケート・モニタリングからリサーチしながら事業に取り組むことができている。 *職員による施設周辺のゴミや落ち葉の清掃（台風時）、雪かきなど、地域活動に積極的に参加している。 *職員研修計画を毎年作成し、計画的・体系的な研修を実施している。中長期的な視点で職員の能力開発を行い、高水準で均一化したサービスを提供している。 *Wi-Fi の提供、デジタルサイネージの導入、ホームページのリニューアルにより、利用者の利便性の向上、分かりやすい情報提供をしている。	*経営方針、中期計画、職員行動指針等にもとづき、設置目的に沿った管理・運営を行っている。 *地域のスポーツ団体、福祉施設、市体育協会加盟団体と連携して多くのイベント・教室等を開催している。 *館内へのご意見箱の設置、公の施設のモニタリング利用者アンケート、イベント・教室等事業終了後の参加者アンケート、体育協会加盟団体との懇談会等々によりニーズの把握に努めている。 *ホームページはかねてから「わかりづらい」とのお声が多かったが、リニューアルが終了し改善された。その他、Facebook、Twitter など各種情報媒体を利用して情報を発信している。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	*全職員が上級救命講習を受講しているほか、自衛消防技術認定者9名、AEDインストラクター2名が在籍している。実際に利用者の怪我や病気に対して応急処置や救急車の要請などを迅速に行っている。 *緊急時のマニュアルとして、危機管理をはじめとする大地震、雷、熱中症、怪我など全17種類のマニュアルを整備し、各委託先業者とも協力して訓練等を行っている。 *2020年東京オリンピック、パラリンピックに向け、事故・事件・テロが発生した際に消防署や警察署と連携を取れるよう連絡を密	*日頃から全職員が上級救急救命講習を受講している。 *多様な危機に対応するため、各種対応マニュアルを整備している。 *消防署や警察署等と連携して各種訓練を実施している。2月に陸上競技場において市防災

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			に行っている。年 2 回の自衛消防訓練や防犯対策訓練などを実施し利用者の安全確保に努めている。	課、警察、消防が実施したテロ対策訓練に協力した。 *台風 19 号時には、利用者及び職員の安全確保を第一に考慮して、施設の閉場、使用料の全額還付、閉館時間を午後 7 時とすることを早急に判断し対応した。
C 適正な運営	30/ 30	30/ 30	*中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営、施設運営を行っている。また、「第二期中期計画（令和 2 年度～6 年度）」を策定した。 *市の主管課・施設課・その他関係部署と定期的に連絡会議を実施している。 *各種研修を実施し法令遵守に努めている。また、外部の研修への参加、自主研修補助等を行っている。 *2020 年東京オリンピック・パラリンピックに向け、市をはじめとする関係機関との連携を図り、事業の実施、施設の準備を進めた。 *毎月の顧問会計士による会計指導により適正な会計処理を行っている。	*事業計画、基本協定に沿って円滑に管理・運営がなされた。 *指定管理者と主管課、企画調整課オリンピック・パラリンピック担当の三者において 2 か月に 1 度定期的な会議を開催し、協議し、方向性を確認しあった。 *事業の見直し、施設のご利用のご案内、Do SPORTS! の新聞折込から全戸配布など、利用者の増加・新規開拓に努めた。
D 施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*機械設備について、日常点検を点検表を用いて実施し、定期的な保守点検を年間計画に基づいて実施している。 *施設の保守点検を計画的に実施している。また、危険予知の観点から樹木の空洞率・腐朽率の高い樹木について、樹木の伐採・伐根・新植を行うなど周辺環境への配慮を行っている。 *老朽化に起因する衛生面の不安について、専門業者による清掃・廃棄物処理を行い、快適な環境を維持している。	*主管課、施設課と連携し、施設・設備の維持管理に努めており、不具合等があれば随時報告、協議をしている。 *工事期間中は、工事業者、施設課とも情報共有、連絡調整を行い、また、利用者の安全確保、利用者への情報提供など適正に対応した。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	ラグビーワールドカップ開催、2020 年東京オリンピック・パラリンピックへ向けた機運醸成イベントへの取組み	*ラグビーワールドカップの公認チームキャンプ地として、フィールドの芝生を最良の状態に仕上げ、トレーニング機器等の準備をし、セキュリティにも細心の注意を払い、管理施設としての役割を十分に果たした。また、クラシックジャパンの親善試合とラグビーワールドカップ試合のパブリックビューイングのイベント運営に協力し、管理施設の価値を十分にアピールし、武蔵野市の魅力の発信にも寄与することができた。 *市が主催する「Sports for All」ではバスケットボール、カヌー、水球、陸上に関わるプログラムについて、企画段階から加わり、準備、当日の運営までを担った。各種目の体験とトップアスリートのデモンストレーションやトークショーなどを組み合わせて実施し、オリンピック・パラリンピックに向けて機運が高まるイベントになった。	*RWC2019 関連では、組織委員会や武蔵野警察署・消防署との事前協議にも参加し、各種の要望に応え、ロシア代表のキャンプを円滑に運営した。陸上競技場史上最高入場者数延 5,500 人を記録したワールド×ラグビーや、日本代表がベスト 8 入りしてから急遽開催が決定したパブリックビューイングでは、培ってきたノウハウを存分に発揮し、体育施設の認知度や武蔵野市の魅力向上に貢献した。 *Sports for All 吉祥寺×ラグビーという異空間の創出から、定着化している水球やカヌー、バスケットボールや陸上など、幅広いイベントにもアイデア、ノウハウを生かした。バスケットボールでは、吉祥寺を拠点とする 3×3 チームとの新たな取り組みとなっ

			た。
(2)	施設のユニバーサル化への取組み	*ロビーの点字ブロックの増設、弓道場師範席の改修、矢道の人工芝張替等に取り組む、障害者、高齢者でも利用しやすい施設づくりに取り組んでいる。 *掲示物はレイアウトを統一し、ユニバーサルデザインフォントを使用することで見やすく分かりやすいものになるよう心がけている。	*Do SPORTS! に障害者向けのページを新設し、障害者向けプログラムやバリアフリー情報をわかりやすく掲載した。
(3)	公益性の高い事業・経営の取組み	*シッティングバレーボール日本代表合宿の受け入れ、ボッチャ東京カップ2019の開催など、障害者スポーツの大型大会開催のサポートを行っている。 *平成30年度より、市主管課や東京都障害者スポーツ協会の協力のもと、試験的に行っていたワンデーレッスン「障害者のためのスポーツ広場」を、年間を通して、月2回程度実施した。近隣の事業所を中心に、定期的な運動の機会として定着してきていることを感じる。 *事業担当職員は障害者スポーツ指導員の資格を取得している。障害者スポーツ教室として、大人向けとジュニア向けの水泳教室を実施しており、一般向けのスポーツ教室にも可能な限り障害者の初心者への受け入れができるように努めている。 *スポーツの裾野を広げることを目的として、初参加者の優先や、初心者対象の教室、子育て世代への親子プログラム、障害者教室など幅広い層を対象とした事業を実施している。また市報、ホームページ、SNSを使い広く広報することも心がけている。 *子どもや障害者を対象とした事業については参加料金を低額に抑えけるとともに、一般の方を対象とした事業については事業費に対する負担割合を決めて、適正な料金を設定している。 *新規事業として勤労者向けに「はじめて	*企画調整課オリンピック・パラリンピック担当が招致しているパラ競技の大会開催に伴い、日本ボッチャ協会や日本パラバレーボール協会と調整を行い、地域共生社会の実現に向けた市の取り組みにも積極的に協力している。日本ボッチャ協会からは今までの取り組みが評価され、「ボッチャの聖地」と呼ばれるほどとなった。 ボッチャ武蔵野カレッジの運営にも携わり、パラ競技への配慮する点や運営面のノウハウが蓄積された。 *本格実施に至った「障害者のためのスポーツ広場」は福祉作業所や放課後デイサービスからの参加も多く、障害

		のナイトラン(井の頭公園)を開催した。仕事帰りに気軽に参加しやすい事業として定着させたい。	者にとって日常の楽しみの一つとなっている。また、東京都や杉並区からの視察や東京都障害者スポーツ協会から取材を受けるなど、先進的な取り組みとして評価をいただいている。 *イベント時ににおいてスポーツボランティアHANDSを積極的に活用し、支える人材の育成に貢献した。
(4)	利用者の安全確保に対する取組み	*防犯対策の観点から監視カメラから防犯カメラに更新した。また、野球場のフェンスをボールが越えて危険であることの対策として、野球場飛球のシミュレーション調査を行った。今後解消に向けて早急に取り組むたい。 *17種類の緊急マニュアルを整備し、委託先とも内容を共有している。 *事故、けが、災害の発生に備え、職員と委託業者による自衛消防隊を毎日編成している。また年2回の自衛消防訓練や防犯訓練を行い、消防署、警察署とも連携している。 *研修への参加や資格の取得(上級救命講習、AEDインストラクター等)に努めている。 *施設の安全管理等に関する研修会に積極的に参加し情報収集を行っている。 *クリーンセンターから電力の供給があるため、供給停止時の対応や復旧作業についての研修を行っている。	*消防署や警察署等と連携して防災訓練、防犯訓練を実施している。陸上競技場において警察、消防、市防災課によるテロ対策訓練が実施された際には訓練に協力、参加をした。 *全職員が上級救命救命講習を受講しており、自営消防技術認定証所持者、AEDインストラクター資格所有者がいるなど、利用者の安全・安心を支える資格取得に積極的に取り組んでいる。

		*多様な危機に対応するため、各種対応マニュアルを整備している。 *台風 19 号時には、利用者及び職員の安全確保を第一に、施設の閉場、使用料の全額還付、閉館時間を午後 7 時とすることを早急に判断し対応した。
--	--	--

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	86.4%	*総合体育館、陸上競技場、軟式野球場は前年度比 2.0～5.0 ポイント下がったが、庭球場、緑町スポーツ広場は 5.1～5.7 ポイント上昇した。満足度は全体的にやや向上しており、80～95%と高水準であった。

(様式 2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> *視点A「住民の満足の向上」において、5施設での「満足」の割合が最も高いのは緑町スポーツ広場で 94.5% (昨年 88.8%)、満足度判断では「非常に高い満足度を得ている」と判定された。他の4施設も、「高い満足度を得ている」との判定であった。緑町スポーツ広場では、個人利用と団体利用をバランスよく設定していること、飲料水の自動販売機の設置、人工芝の修繕を早急に行っていることが評価されたと思われる。その他の施設でも、陸上の器具貸出・個人利用のパドミントンやミニテニスの用具の貸出を行っていること、総合体育館・陸上競技場に Wi-Fi 環境があることなどが、利用者の利便性の向上、総合満足度の向上に繋がったと思われる。 また、令和元年度には DoSports を全戸配布にしたことで事業団の認知度を高められたほか、ホームページのリニューアルによって、体育館の情報のほか、事業団全体の活動も利用者に分かりやすく提供することができた。 *視点B「安全への取り組み」については、全職員が上級救命を受講しており、AED 使用や怪我、熱中症などの対応に備えている。緊急時にも利用者に対し適切な処置を行い、救急隊員に引き継いでい

る。

また、年 2 回の防火管理委員会・自衛消防訓練を実施しているほか、2020 年東京オリンピック・パラリンピックを見据え、武蔵野警察指導のもと行われる防犯訓練でテロ対策などについても理解を深めている。緊急時のマニュアルとして、危機管理をはじめとする大地震、雷、熱中症、怪我など全 17 種類のマニュアルを整備し、各委託先業者とも協力して訓練等を行っている。今後も利用者が安心・安全に利用できるよう施設的环境維持に努める。

*視点C「適正な運営」については、当事業団の中期計画に基づき毎年「事業計画」を策定し、事業運営・施設管理を計画的に実施している。また、「第二期中期計画 (令和 2 年度～6 年度)」を策定した。事業運営の面では、子育て支援事業、幼児ジュニア向け教室、大人向け教室、障害者向事業など幅広い利用者が参加できる事業の提供に力を入れている。施設運営の面では、施設の老朽化を踏まえた安全対策を徹底し大きな事故の発生を防いでいるほか、ハード面・ソフト面共に利用者目線に立ったサービスを展開している。

*視点D「施設・設備等の適正な管理」については、点字ブロックの増設、弓道場師範席の改修、防犯の観点から監視カメラを防犯カメラに更新を行った。また、施設の危険予知の観点からは保守点検の計画的な実施や、空洞率・腐朽率の高い樹木について、樹木の伐採・伐根・新植を行っている。そして、ラグビーW 杯の公認キャンプ地として、フィールドの芝生を最良の状態に仕上げ、トレーニング機器等の準備をし、セキュリティにも細心の注意を払い、管理施設として役割を十分に果たした。工事にあたっては市や工事業者と定例会などで情報を共有しながら、指定管理者としての視点からの提言を行った。施設が老朽化している中で、安全面の確保を第一に、利用者の要望も取り入れつつ市と連携して更なる改修を進めていきたい。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 5 施設全体を通して施設の老朽化が進んでおり、施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、引き続き施設管理者としてハード面、ソフト面ともに的確な提案ができるよう、現状把握、課題整理のうえ改善案の検討に努めていただきたい。	*中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営、施設運営を行っている。市の主管課・施設課・その他関係部署と定期的に連絡会議を実施し、市の主管課、施設課への提案事項としてまとめ、情報共有を行っている。令和 2 年度も安心・安全を第一に市と連携して必要な工事を実施したい。
* アンケートの自由記述欄において、庭球場の野球場からの打球飛来の危険性に関するご意見が多かったため、安全確保に向け引き続き市と協議し、より良い環境づくりに努めていただきたい。	*令和元年度に野球場飛球シミュレーション調査を実施した。市と協議し具体的な対策を講じていきたい。
*市民のスポーツ活動を支えるプロフェッショナル集団として、「観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツ」を推進されたい。	*市が主催する「Sports for All」ではバスケットボール、カヌー、水球、陸上に関わるプログラムの企画から携わり、準備、当日の運営を担った。各種目の体験とトップアスリートのデモンストラレーションやトークショーなどを組み合わせて

	実施し、オリンピック・パラリンピックに向けて機運が高まるイベントになった。また、誰もがスポーツに親しむ環境づくりを目指して、障害者スポーツを含めたスポーツを支えるスポーツボランティアの「HANDS」の組織の継続も合わせ、「Sports for All」が東京2020大会後も武蔵野市のレガシーとして残っていくことを意識しながら今後も運営に協力していきたい。
<改善が必要だと思われる点> * 5施設全体を通して施設の老朽化が進んでいるため、修繕・改修箇所が多い。安心・安全を第一に市と連携して必要な工事を実施したい。 * アンケートの自由記述欄において、ホームページリニューアル後、見やすくなったというご意見がある一方、施設予約の方法がわかりづらいとの意見も多数あった。利用者にわかりやすく伝えることができるように工夫をし、満足度の向上に繋げたい。また、屋外施設は照明設置の要望が多く、庭球場の砂入人工芝については、コートによってイレギュラーすることがあるので改善してほしいとのご意見もあった。部分的な補修はおこなっているが、一層の安全管理に努めていきたい。	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点> * RWC2019開催年度として、6月の吉祥寺×ラグビーへの協力から、7～8月キャンプ受け入れ準備、9月キャンプ実施、ワールド×ラグビーの開催、10月パブリックビューイング等々、かつてない事業にチャレンジし続け、成功をおさめた。陸上競技場5,500人、総合体育館1,000人を超える来場者を記録し、体育施設や本市の知名度の向上に貢献するとともに、会場が一体となって応援する非日常の空間を提供できた。ロシアの公認チームキャンプ地として滞りなく施設を準備、提供し、ロシアチームから感謝の言葉が届いた。 * Sports for All イベントでは、企画段階から加わり、準備、当日の運営までを担った。一流のアスリートに身近な施設で会うことができる感動体験を提供する当該事業は、本市のスポーツ施策の中でも要となっている。ボッチャ武蔵野カップにおいても同様であり、パラ競技に関しても「観る、する、支えるスポーツの推進」に貢献した。 * ボッチャ東京カップやパラバレーボール日本選手権など、日本のパラ競技のトップクラスの大会の運営に協力、サポートをしている。長年の信頼関係と経験の積み重ねにより、日本ボッチャ協会からは「ボッチャの聖地」として多大な信頼を得ている。「障害者のためのスポーツ広場」は東京都や杉並区からの視察や東京都障害者スポーツ協会からの取材を受けており、「他に類を見ない好事例」と言われている。	

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 * 5施設全体を通して施設の老朽化が進んでおり、施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、引き続き施設管理者としてハード面、ソフト面ともに的確な提案ができるよう、現状把握、課題整理のうえ改善案の検討に努めていただきたい。 * アンケートの自由記述欄において、庭球場の野球場からの打球飛来の危険性に関するご意見が多かったため、安全確保に向け引き続き市と協議し、より良い環境づくりに努めていただきたい * 市民のスポーツ活動を支えるプロフェッショナル集団として、「観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツ」を推進されたい。	【指摘事項への対応】 * 総合体育館等老朽化調査を行うにあたり、請負業者、施設課、主管課とともに協議の場に出席し、施設管理者として適格にサポート、提案、指摘などを行った。 * 体育協会加盟団体からのヒアリングなどに基づき検討を重ね、飛球シミュレーションによりネットの高さも算出したが、算出された高さの防球フェンスの設置は財政的に設置が困難であるため、その他の改善策を引き続き協議、検討している。 * 「観るスポーツ」では、全国規模のパラ競技大会（ボッチャ、パラバレーボール）の運営をサポートした。RWC2019 関連では公共施設としては異例の規模のパブリックビューイングを成功させ、スポーツの新しい価値観を提供し、運営の経験も積まれた。「体験スポーツ」について、Sports for All では、定着化した水球やカヌーと、毎年異なる内容・種目といった2つのパターンを柱にしている。また、子ども向けの教室事業では、なわとび教室において世界選手権で優勝した西久保出身のパフォーマーを起用するなど、新しい試みにも挑戦している。スポーツボランティア HANDS への活動支援として、イベント時や障害者のためのスポーツ広場において積極的にボランティアを活用・育成し、「支えるスポーツ」を推進した。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 東京2020オリパラとその先を見据えて、スポーツの多様な価値をさらに広め、スポーツを通じた潤いある豊かな市民生活の創出を目指されたい。 * コロナ禍が今後どのように変わっていくか想定がつかないが、テレワークの推進等により運動不足を課題だと認識している市民は多いと推測される。（公財）武蔵野健康づくり事業団と連携し、運動習慣の定着化を図られたい。 * システム改修にあわせて、施設予約及び講座の申し込み、使用料・参加料の支払いの簡素化（キャッシュレス化）など検討されたい。 * ハード面においてもソフト面においても本市のスポーツ施策の要として、今後のスポーツ振興計画の改定や事業の在り方の検討に備えて、改善策の提案ができるよう、プールをはじめとする他のスポーツ施設を研究、情報収集に努めて、ともに協議し、より良い市民施設をつくっていききたい。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

*新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する対応として、3月2日（月）から総合体育館の全施設は休場となった。

*3月8日（日）に予定していた武蔵野市ロードレース（駅伝・マラソン）をはじめとする主催事業も中止となった。

*6月8日（月）から総合体育館トレーニング室・温水プールを除く屋内施設・屋外を再開した。窓口呼び出し機の設置、ロビー及びコミュニティラウンジの座席の間引きと配置の変更、更衣室の利用禁止、各会場の利用人数制限の設定、物品貸出の禁止、接触を伴う稽古の禁止等の対策をおこなった。

*ワンデースポーツ、一時保育を7月から再開した。ワンデースポーツはm n e tによる事前申し込み制に変更し当日申込時の混雑を避けることができたうえ、事前に参加の可否が確定するという安心感により新たな利用者の開拓につながった。一時保育は対象となる月齢を上げるとともに人数も少なくし、より一層安全の確保につとめている。

*7月8日（水）からトレーニング室を20名の人数制限を設けて再開した。利用できる条件として市内在住・在勤・在学者のみとし、機器の間引きや用具の貸出・オリジナルプログラムの中止の対応をしている。更衣室は利用可能になったが、利用人数制限を設け、シャワーの利用を禁止している。

(様式3)チェック項目シート

指定管理者(体育館等)

視点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21 /21問 =45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 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。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	自主事業への取組	19 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。	○	
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由		①中期計画に基づいた適正な管理運営を行っている。初参加者の優先や、初心者対象の教室、子育て世代への親子プログラム、障害者教室など幅広い層を対象とした事業など公益性が高い事業を実施している。②市民、利用者の意見を反映するため、「ご意見箱」の設置やHPからのご意見の投稿への対応、全ての事業でのアンケート回収を実施している。「ご意見箱」や「HPからのご意見」は早急に回答し、出来る限り対応を行っている。③地域との連携では、事業団主催のイベントにてスポーツ推進委員や近隣大学のボランティアスタッフに協力を仰ぎ運営を行った。また、中学生の職場体験や大学生のインターンシップの受入、緑町コミュニティセンターのお祭りへの協力、体育協会加盟団体との懇談会・意見交換会を実施している。④リスクマネジメントを目的とした危機管理コンプライアンス研修を外部講師を招き行っているほか、新人職員に対しては業務マニュアル研修を行っている。⑤日誌にヒヤリハット、お褒めの言葉などを記入し職員間の情報共有を図っている。⑥ロビーの点字ブロックの増設、弓道場師範席の改修など障害者、高齢者でも利用しやすい施設づくりに取組んでいる。⑦市内だけでなく近隣の区・市・学校関係の陸上大会の受入を行っている。⑧Wi-Fiスポットのほか、館内にデジタルサイネージを導入、ホームページのリニューアルするなど、利用者の利便性向上、情報提供に努めている。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数8 /9問 =13.5点
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 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。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	×	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		①市の主管課及び施設課と連携して建物・設備の管理にあたっている。②緊急時のマニュアルとして、危機管理をはじめとする大地震、雷、熱中症、怪我など全17種類のマニュアルを整備している。③年2回の自衛消防訓練を実施したほか、2020年のオリンピック、パラリンピックを見据え、武蔵野警察協力のもと防犯対策訓練を実施した。また防災訓練主催の防犯テロ訓練に事業団職員も参加した④日常の施設点検や機械設備の定期保守点検をスケジュールに基づき適正に実施している。⑤毎日、時間帯別に自衛消防隊編成表を作成・掲示し、委託先も含めた各職員の役割分担を明確にしている。⑥設備・警備を担当する管理業者と月に1回の定例会を実施、管理日誌等で状況の確認と情報の共有を図っている。⑦施設の特性上、利用者の怪我は発生しているが、重大な事故や事件は発生していない。全職員が上級救命技能講習を修了し、利用者の安全を確保するための知識を備えている。また、盗難防止のため貴重品ロッカーの使用を積極的に呼びかけている。	

視 点		チェック項目	可否 (○×)	評 価	
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数22 /22問 =30点	
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
		35 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。	○		
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	適正な個人情報保護	38 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。	○		
		39 個人情報は適切に管理されている。	○		
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○		
		42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（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）。	○		
		44 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。	○		
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○		
		46 計画通りの収入が得られている。	○		
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
		50 現金等が適正に管理されている。	○		
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
	評価の理由		①平成27年度から5年間の指定管理期間に関する中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営・施設管理を行っている。また令和2年度からの指定管理期間に関する第二期中期計画を策定した。②個人情報管理状況内部監査を実施し、個人情報の管理などは注意深く行っている。③市の主管課や施設課と定期的に連絡会議・改修工事会議を実施し情報共有を行っている。④障害者対応研修、情報セキュリティ研修を実施している。⑤総合管理等の委託業者については、3(5)年に1回競争入札を行っている。また、月に1度の定例会や報告書の提出を指示している。⑥スポーツ教室の指導員には、指導日誌の提出を依頼し、指導面・安全面に注意し適正な運営を行っている。また、事業運営に関して、幅広い年齢の方が参加できるように企画している。障害者やその家族を対象に「障害者のためのスポーツ広場」を施行した。⑦ロビーの点字ブロックの増設、弓道場師範席の改修など障害者、高齢者でも利用しやすい施設づくりに取り組んでいる。⑧施設使用料・事業参加料等は、毎日集計し翌平日に金融機関へ預けるなど適正に取り扱っている。⑨適切な運営を行うために、公益法人会計講座、全国公益法人協会セミナー、障害者雇用促進セミナー、入札談合防止講習会などに参加している。会計士による会計指導を毎月行い適正な会計処理を行っている。⑩2020年東京オリンピックに向け市をはじめとする関係機関と連携を図り事業の実施、施設の準備を進めた。		
	D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数10 /10問 = 10点
54 保守点検等の計画を立てている。			○		
55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。			○		
56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。			○		
適正な備品管理		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
適正な清掃		59 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。	○		
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
その他		61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由		①市の主管課及び施設課と連携して建物・設備の管理にあたっている。②日常の施設点検や機械設備の定期保守点検をスケジュールに基づき適正に実施している。③開館前の清掃や日常清掃、特別清掃を行い快適さを保つことができるように取り組んでいる。④施設・設備に異常を発見した場合は、速やかに市主管課や施設課に連絡をし、復旧まで利用者の安全性・快適性を損ねないような工夫をしている。⑤大型備品については保守点検契約を結び、適切に管理している。⑥専門業者と定期契約を結び、施設内の清掃・植栽の管理・廃棄物処理等を行っている。また、樹木の空洞率・腐朽率の高い樹木については、伐採・抜根・新植を行った。⑦施設の老朽化に起因するご意見が多いため、環境美化に力を入れている。改修可能箇所については主管課に要望を出しており、令和元年度はロビーの点字ブロックの増設、弓道場師範席の改修、矢道の人工芝張替等の工事を行った。			

(様式3)チェック項目シート

主管課(体育館等)

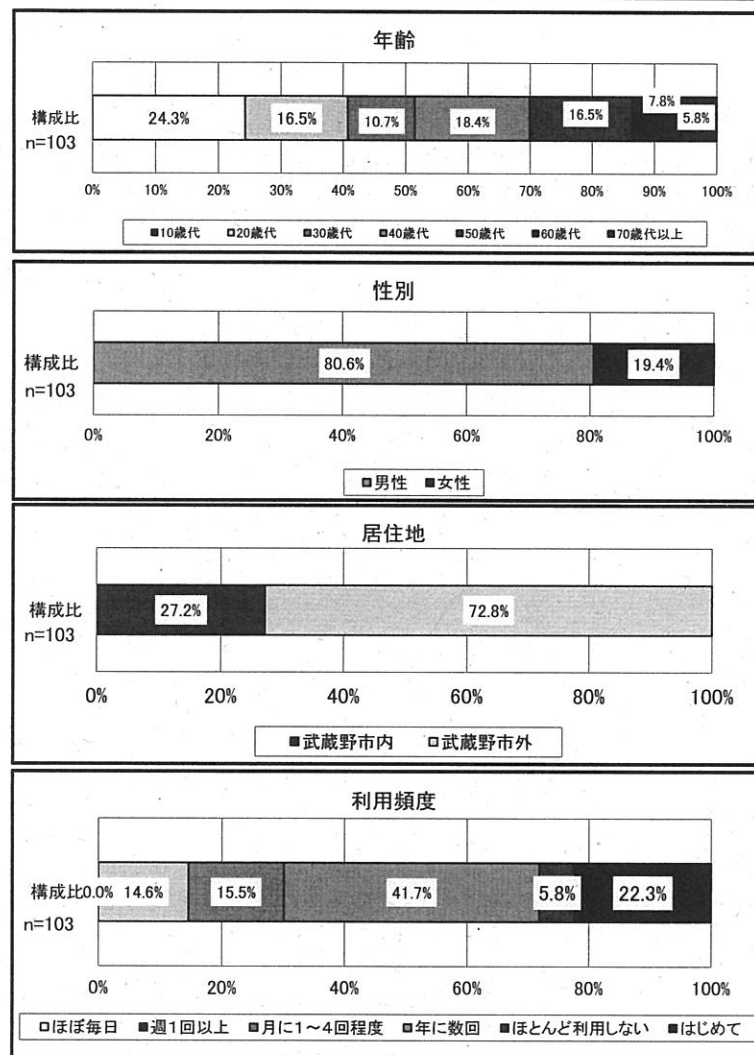
視 点		チェック項目	可否 (○×)	評 価		
A 住民の 満足 の 向 上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21 /21問 =45点		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○			
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○			
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○			
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○			
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○			
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○			
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○			
		9 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。	○			
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○			
		11 地域ニーズを把握している。	○			
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○			
		13 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。	○			
	職員対応	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○			
		15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○			
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○			
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○			
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○			
		19 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。	○			
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○			
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○			
	評価の理由		経営方針、中期計画、職員行動指針、人材育成方針、本市スポーツ振興計画にもとづき、設置目的に沿った管理・運営を行っている。 地域のスポーツ団体、福祉施設と連携をしておき、桜まつりや障害者総合センター「あつたかまつり」では、スポーツ推進委員と連携してポッチャコーナーを実施した。市体育協会加盟団体の協力により、スポーツ教室や登山・ハイキング事業などを開催している。 館内へのご意見箱の設置、公の施設のモニタリング利用者アンケート、イベント・教室等事業終了後の参加者アンケート、体育協会加盟団体との懇談会等々によりニーズの把握に努めている。 NTTクラリティによるバリアフリーに関するアドバイスに基づき、Do SPORTS! に障害者向けのページを新設し、障害者向けプログラムやバリアフリー情報をまとめて掲載した。表紙には「障害者向けスポーツ教室」の項目を記載し、より一層わかりやすい情報の発信となった。 「障害者のためのスポーツ広場」は本格実施により事業の定着化が図られ、さらに障害者にも使用しやすい環境づくりが進んだ。福祉作業所や放課後デイサービスからの参加も多く、また、東京都や杉並区からの視察や東京都障害者スポーツ協会から取材を受けた。 日本ポッチャ協会から今までの取り組みが評価され「武蔵野市をポッチャの聖地に」と言われるほどとなったのは、パラ競技大会への支援や信頼関係によるものである。 東京2020大会へ向けたイベントでは、すべてのSports for All事業について企画から当日の運営までを担っている。RWC2019に関しては、吉祥寺×ラグビー、ロシア公認チームキャンプ地としての運営、パブリックビューイングなど、数々の事業の成功に尽力した。特に、陸上競技場を会場としたワールド×ラグビーでは史上最高入場者数延5,500人を記録し、体育施設の認知度や武蔵野市の魅力向上に寄与した。事業団の現場力、機動力、統率力が生かされた。近隣住民とも良好な関係を築き、大規模イベントを開催する際は丁寧な説明を行っている。そのため、近隣住民からの苦情などトラブルもなかった。 事業やイベントへ向けた広報活動に積極的に取り組んでいる。加えて、季節ごとの装飾や東京2019大会、RWC2019へ向けた広報についてもアイデアを出し機運醸成に寄与している。 ホームページはかねてから「わかりづらい」とのお声が多かったが、リニューアルが終了し改			

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数 8/9問 =13.3点
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な警備	27 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。	○	
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	×	
	評価の理由	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
		消防署や警察署等と連携して防災訓練、防犯訓練を実施している。日頃から全職員が上級救急救命講習を受講しており、自衛消防技術認定証所持者、AEDインストラクター資格所有者がいるなど、利用者の安全・安心を支える資格取得に積極的に取り組んでいる。多様な危機に対応するため、各種対応マニュアルを整備している。 RWC2019関連では、組織委員会や警察、消防等の関係機関との事前協議に参加し、連絡調整や要望へ応えるなど、円滑にキャンプ地やイベント準備を進めた。 2月に陸上競技場において警察、消防、市防災課によるテロ対策訓練が実施された際には訓練に協力、参加をした。 台風15号時には、指定管理者として状況確認、情報収集を行い、利用者及び職員の安全確保を第一に考慮して、10/12（土）、13（日）閉場、予約団体は全額還付対象、閉館時間を午後7時とすることを判断した。適正な対応であった。		
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 22/22問 =30点
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		①確実な業務の履行：事業計画、基本協定に沿って円滑に管理・運営がなされている。②必要な組織体制の構築：指定管理者と主管課、企画調整課オリンピック・パラリンピック担当の三者において2か月に1度定期的な会議を開催しているほか、内容に応じて随時協議を行っている。③効率的な運営：大会議室をダンスなど他の目的としても使用できるように稼働率の向上に努めている。④適正な個人情報保護・⑤法令順守：マイナンバー制度研修会、公益会計セミナー、情報セキュリティ研修などの研修の受講により、個人情報保護、法令順守に努めている。個人情報に関する内部監査を実施している。⑥適正な再委託先・⑦経費削減策：金額に応じて定期的に競争入札を行っており、少額であっても見積合わせを行っている。⑧利用増加への取組：事業の見直し、施設のご利用のご案内、Do SPORTS!の全戸配布など、利用者の増加に努めている。利用者人数は前年度を下回ったが、RWC2019への対や、新型コロナウイルス感染症拡大予防のための休場による。⑨指定管理料の適正執行：使用料の未納付が発生したが、新型コロナによる休場により使用料を納めに来ることができずに未収入金となったため。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
D施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数 10/10問 =10点
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		主管課、施設課と連携し、施設・設備の維持管理に努めており、不具合等があれば随時報告、協議をしている。 竣工30年を経過し、施設、設備、備品とそれぞれ老朽化しているが、日常点検・保守点検、修繕により適切に管理されており、また、清掃も行き届いている。 工事期間中は、工事業者、施設課とも情報共有、連絡調整を行い、また、利用者の安全確保、利用者への情報提供など適正に対応した。 倒木や折枝などが危惧された樹木については、優先順位をつけて伐採、伐根、植樹を行った。 RWC2019公認チームキャンプ地としてガイドラインを遵守し、レベルの高い芝生の整備、セキュリティフェンスの設置、ロッカールーム備品の手配など事前の準備を整えるとともに、キャンプ中にはチームの要望に臨機応変に対応し、チームや組織委員会からも感謝の言葉が伝えられた。		

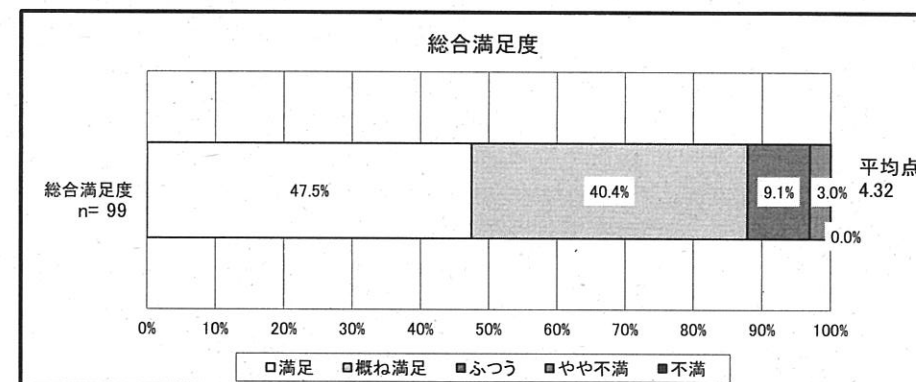
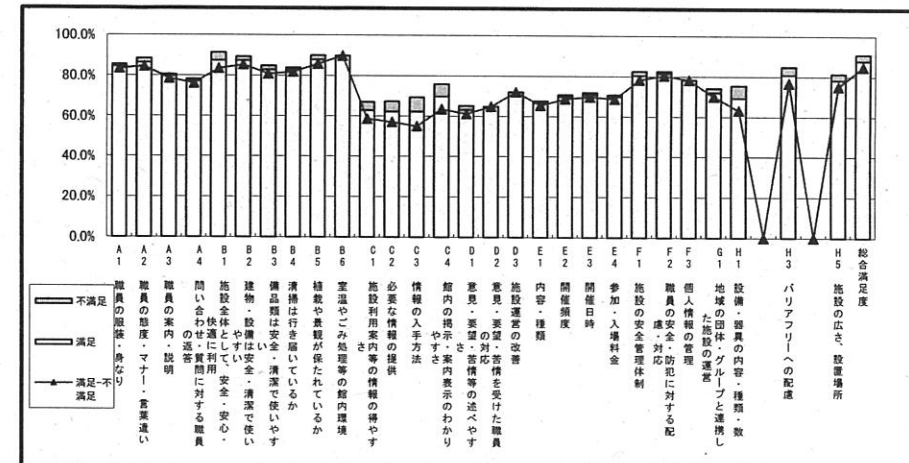
陸上競技場

施設名 武蔵野市立陸上競技場



【回答者の属性】に関するコメント

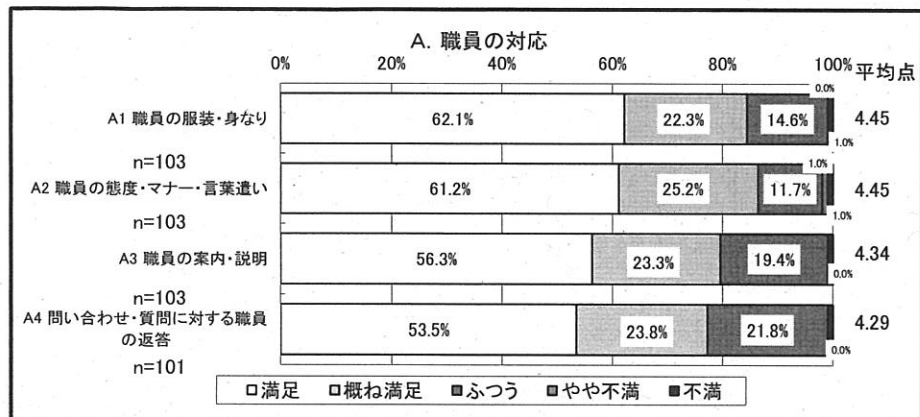
陸上競技場は10代から70代以上まで幅広い層が利用している。部活動での利用やイベントでの来訪の方の回答が多く、居住地は市外が多くなっている。利用頻度は昨年と大きく異なっているが、これも回答者の層が異なっていることが原因である。



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

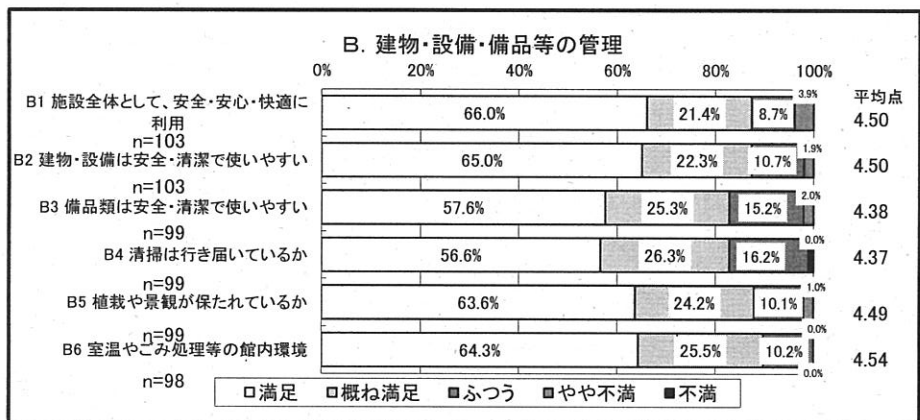
【総合満足度】に関するコメント

9割に近くが概ね満足以上と回答しており、高評価である。



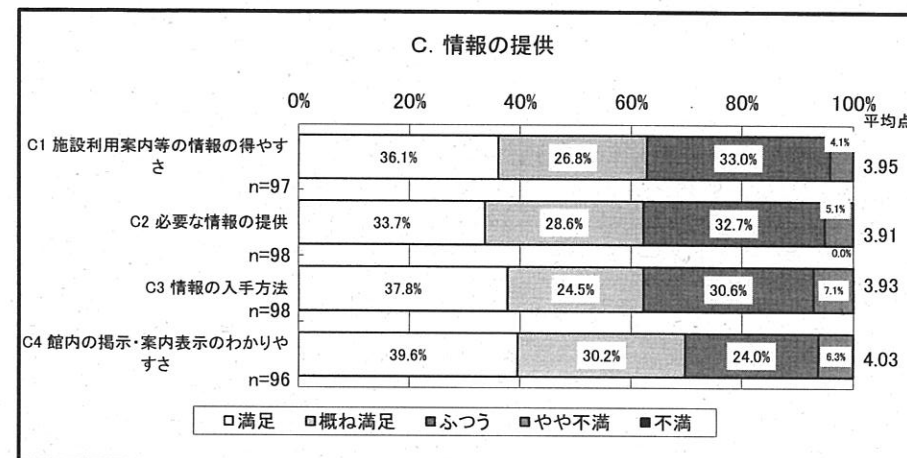
【A職員の対応】に関するコメント

昨年と比較すると微減である。特に大会使用での回答も多かったため、A3についての評価も低くなった可能性はあるが、引き続き職員の対応については評価を高められるよう努めたい。



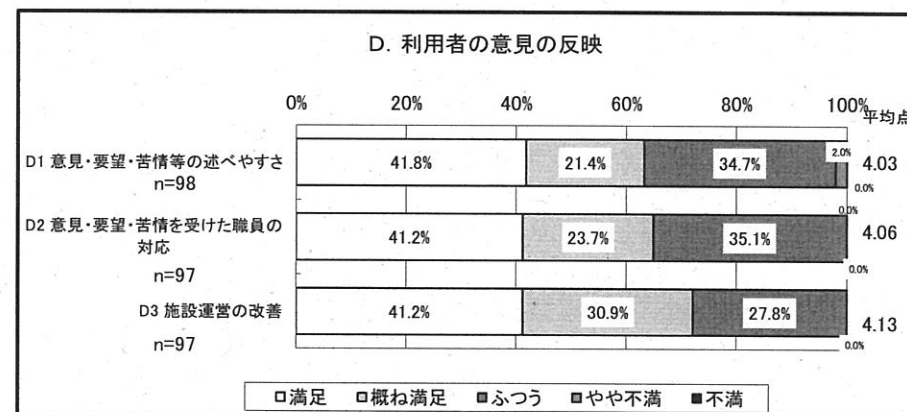
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

昨年以上に高い評価を得ている。引き続き備品管理や清掃等、しっかりと行っていく。



【C情報の提供】に関するコメント

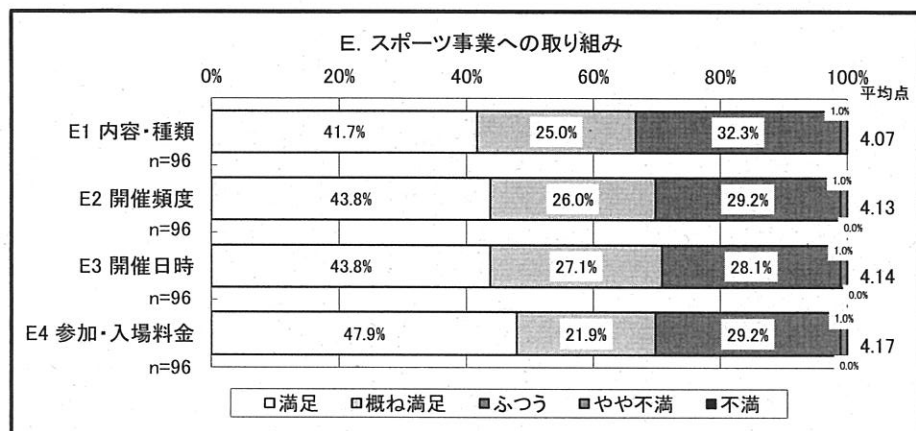
取り組みは昨年と同様であるが、評価は微減である。ラグビーW杯のロシアキャンプでは休場理由などを公表できなかった点などはあるが、リニューアルしたホームページやSNS等を有効活用して、利用者にとってわかりやすい案内・掲示を心掛けたい。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

昨年に比べ評価が向上した。ご意見に対する職員の姿勢、施設ではハードルの更新、スタートラインの補修などをおこなった点等が評価につながったと考えられる。

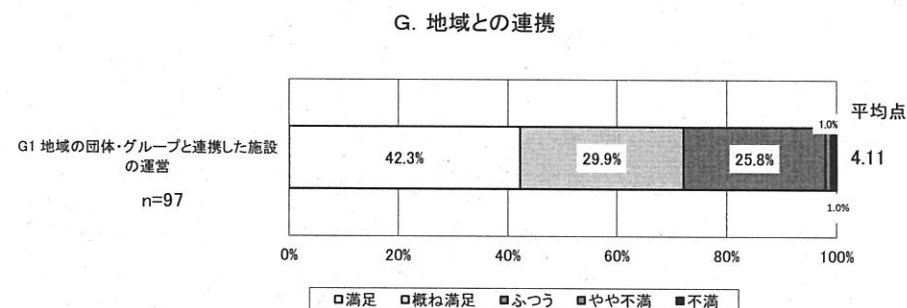
施設名 武蔵野市立陸上競技場



【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント

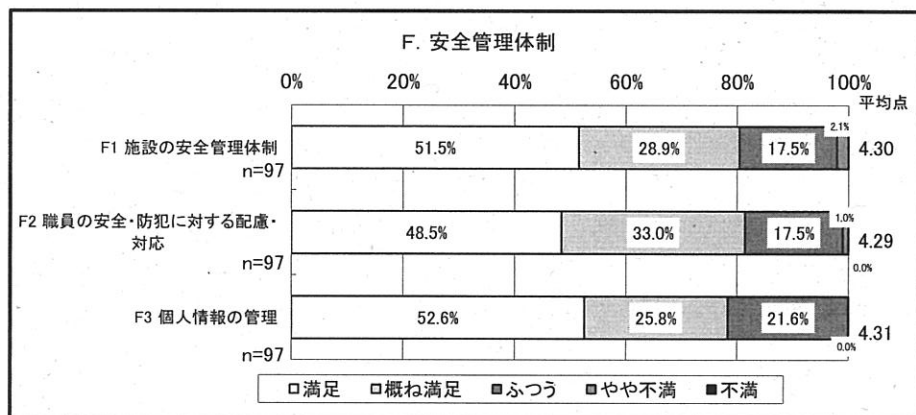
2.3ポイントの微減であるが、ラグビーワールドカップのキャンプ招致やパブリックビューイングの開催など多くのイベントを実施しており、「満足」と回答した割合は増えている。また、ノルディックウォーキング教室を、障害者も健常者も一緒に参加できる、ユニバーサルスポーツとして実施した。

施設名 武蔵野市立陸上競技場



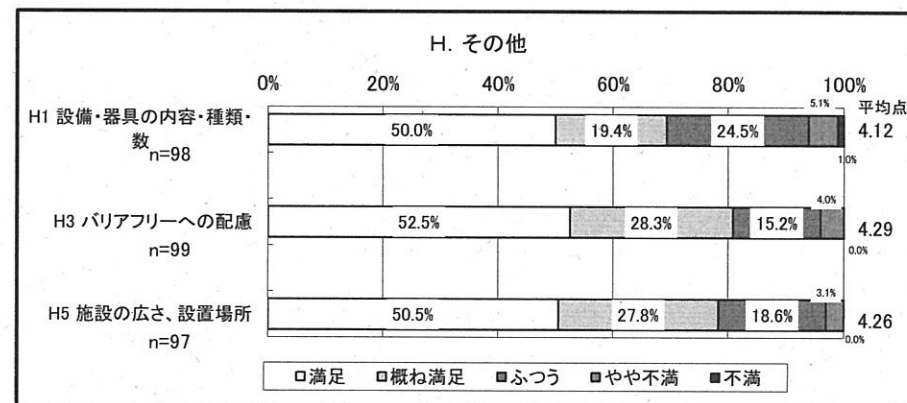
【G地域との連携】に関するコメント

昨年と同様、7割以上が満足と評価した。取り組みについては総合体育館と同様である。



【F安全管理体制】に関するコメント

昨年より約10ポイント上昇し、8割が概ね満足以上と回答した。体育館では、ラグビーワールドカップ、オリンピック・パラリンピックに伴い、防犯訓練を武蔵野警察の指導のもと実施した。



【Hその他】に関するコメント

昨年度の更衣室・トイレ改修工事により、引き続き評価が上昇している。

陸上競技場

No.	自由記載
1	野外活動(森林教室等)のイベントの予約をする際、載っている場所にたどりつくのにいつも苦労します。わかりやすいと言わざるを得ません。☆本アンケートは“わからない”という選択肢を設けるべきです。全ての項目を判断できる訳ではないので
2	他の自治体より金がかかっている気がする 過重りすぎるか？
3	プールのトイレが臭い 秋～冬プールからあがった後寒い。プールに給水機をつけてほしい。体育館には2つあるので1つ移動する等。
4	走り幅跳びA・Bピット表示が欲しい
5	通路舗装がひどい。
6	更衣室が使用できないことが残念でした。
7	陸上で使っていますが、巾とびで、ネンド用のコテが1つしかない。2つはほしい。
8	競技場全体としては皆とても満足とのことでした。競技場入ロースロープちょっときつめ…？
9	メジャー100mが92mしかなく点検が必要だと思いました。もしくは前回使用の団体が報告あれば良かった。
10	器具庫が整備中？収納場所がわからない
11	駐輪場のスペースをもっと使いやすくしてほしい
12	ランニングマシンを増やして。
13	ホームページの情報が見づらいです。
14	いつも使用させていただきありがとうございます。
15	C、Dは宣伝等をした方がいいと思った。
16	施設がきれいでまた使いたい
17	トイレがすごくきれいですっきりした