市民情報提供資料
企画財務部企画政策課

指定管理業務総括評価票一覧《平成２８年度》について

このことについて、本市では、指定管理者制度を導入した施設（以下「制度導入施設」という。）における管理の適正を期するため、指定管理者制度導入施設におけるモニタリングに関する指針（平成２０年３月２１日市長決裁）に基づき、全ての制度導入施設において所定のモニタリングを実施しているところです。

この度、各制度導入施設における平成２８年度の管理状況を評価した指定管理業務総括評価票の内容について、別紙のとおり一覧に取りまとめましたのでお知らせします。

指定管理業務総括評価票一覧《平成28年度》

No.		区分	1 実施体制																				2 内容・水準																								3 収支等					4 総合評価	5 特記事項
			人員体制①	人員体制②	人員体制③	外部委託①	外部委託②	法令等遵守	個人情報保護①	個人情報保護②	情報公開①	情報公開②	管理記録①	管理記録②	連絡調整①	連絡調整②	緊急対応①	緊急対応②	緊急対応③	財務状況	≪1総括≫	施設管理①	施設管理②	利用者対応①	利用者対応②	利用者対応③	事業運営①	事業運営②	事業運営③	維持管理①	維持管理②	維持管理③	維持管理④	環境配慮	広報活動	苦情等対応①	苦情等対応②	利用者アンケート	利用状況	≪2総括≫	経理事務	予算執行	経費縮減	収支状況	≪3総括≫	総合評価	
			事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。	必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	外部委託事業者に対して協定書等を遵守させている。	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	個人情報保護に関する規程が整備されている。	個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	情報公開に関する規程が整備されている。	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	業務日誌等を適切に整備、保管している。	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	業務の実施体制に関する評価	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	事業計画書に即し、受託事業を実施している。	施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	利用者数、稼働率等は、適正な水準にある。	業務の内容・水準に関する評価	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	経費の収支等に関する評価	「1実施体制」「2内容・水準」「3収支等」の総合評価	
—	—	—																																																	
1	【施設名】 武蔵村山市民総合センター 高齢者在宅サービスセンター 【指定管理者】 武蔵村山市社会福祉協議会	自己評価 （指定管理者）	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	機械浴槽を導入し、入浴サービスの向上に努めた。 また、実施したアンケートでは、98%の利用者様から「サービスに満足している」と回答いただいている。今後もこの水準を維持できるように努力していく。（回答率86%）
			問題なく実施した。																			問題なく実施した。																			問題なく実施した。							
	【所管部課】 健康福祉部高齢福祉課	所管評価 （高齢福祉課）	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	実施体制、事業の内容及び水準については、協定書等の条件を満たすものであり運営上問題はない。収支等についても特に指摘するところはなく、適正に行っていると考える。
			特に問題はなく、良好である。																			適切に管理等ができており、特に問題はない。																			適正である。							

評価区分：
A＝優良
B＝良好
C＝課題含・多
D＝要改善

No.		区分	1 実施体制	2 内容・水準	3 収支等	4 総合評価	5 特記事項
			人員体制① 人員体制② 人員体制③ 外部委託① 外部委託② 法令等遵守 個人情報保護① 個人情報保護② 情報公開① 情報公開② 管理記録① 管理記録② 連絡調整① 連絡調整② 緊急対応① 緊急対応② 緊急対応③ 財務状況 ≪1総括≫	施設管理① 施設管理② 利用者対応① 利用者対応② 利用者対応③ 事業運営① 事業運営② 事業運営③ 維持管理① 維持管理② 維持管理③ 維持管理④ 環境配慮 広報活動 苦情等対応① 苦情等対応② 利用者アンケート 利用状況 ≪2総括≫	経理事務 予算執行 経費縮減 収支状況 ≪3総括≫		評価区分: A＝優良 B＝良好 C＝課題含・多 D＝要改善
2	【施設名】 武蔵村山市民総合センター 地域包括支援センター 【指定管理者】 武蔵村山市社会福祉協議会	自己評価 (指定管理者)	B B B B B B B B B B B B B B A A B B B 災害時事業継続マニュアルを作成し、定期的に点検している。 防災委員会を毎月1回開催し、災害時に備えた事業運営等について検討している。	B B B B B B A B B B B B B A B B B B B 介護予防に関する講座・講習会を数多く実施した。また、介護者向け交流会や講習会も実施した。 職員のスキルアップを図るため、積極的に研修会に参加した。 広報活動として事業の開催案内をチラシ、広報誌の他、SNSを利用して市民に周知した。	B B B B B 適切に執行した。	B	協定に基づき、各種事業を実施した。今後も法令・条例を遵守し、適切に事業運営を行い、更なる地域福祉の発展に努めていく。 また、地域包括システムの構築に向けて、今まで以上に行政や関係機関と連携し、市民サービス向上に努めていく。
	【所管部課】 健康福祉部高齢福祉課	所管評価 (高齢福祉課)	B B B B B B B B B B B B B B A A B B B 特に問題はなく、良好である。	B B B B B B A B B B B B B A B B B B B 適切に管理等がなされており、特に問題はない。	B B B B B 適正である。	B	実施体制、事業の内容及び水準については、協定書等の条件を満たすものであり、運営上問題はない。収支等についても特に指摘するところはなく、適正に行っている。
3	【施設名】 武蔵村山市民総合センター 身体障害者福祉センター 【指定管理者】 武蔵村山市社会福祉協議会	自己評価 (指定管理者)	C B B B B B B B B B B B B B B B B B B 法令及び条例を遵守し、事業を実施した。 利用者世帯との緊急連絡体制として、電話のみでなくメールでも発信できるようにした。	B B B B B B B B B B B B B B B B B B B 事業計画に則して事業運営を行った。 広報活動としてフェイスブックにて積極的に情報発信した。	B B B B B 適切に事務を執行した。	B	平成28年度は、事業PRを強調した結果、ショートステイ事業の稼働率が飛躍的に向上し、利用者に充実したサービスを提供することができた。また、課題として、職員の賃金単価等の見直しを図り、職員の定着や補充が安定的に進められるよう福祉現場で働く職員の処遇改善に努めていく。
	【所管部課】 健康福祉部障害福祉課	所管評価 (障害福祉課)	B B B B B B B B B B B B B B B B B B B 協定書、仕様書等を遵守しおおむね適正に実施している。	B B B B B B B B B B B B B B B B B B B 協定書、仕様書等を遵守しおおむね適正に実施している。	B B B B B おおむね適正に実施している。	B	個別外出の回数を増やすことにより、利用者がより参加しやすい事業を検討していること、事業PRによるショートステイ事業稼働率が向上していること等について評価することができる。人員配置については、当初契約における職員数は確保できており、利用者への対応も適正に行われているが、職員への処遇改善を考慮すると今後の課題が見込まれる。 総合的に、協定書、仕様書等に沿った管理運営を適切に実施していると評価する。
4	【施設名】 武蔵村山市民総合センター 障害者地域自立生活支援センター 【指定管理者】 武蔵村山市社会福祉協議会	自己評価 (指定管理者)	B B B ー ー B B B B B B B B B B B B B 法令及び条例を遵守し、事業を実施した。 相談支援システムを活用し、事業の効率化及び充実を図った。	B B B B B B B B ー ー B B B B B B B B 事業計画書に即して適切に運営した。 講演会、講習会等を5回実施した。	B B B B B 適正に事務を遂行した。	B	法令及び協定書に従い、事業を遂行した。 自立支援協議会定例会への出席、その他の部会等を開催した。 障害福祉課と合同で、「高次脳機能障害を持つ家族の会」を定期的に6回開催した。
	【所管部課】 健康福祉部障害福祉課	所管評価 (障害福祉課)	B B B ー ー B B B B B B B B B B B B B 協定書、仕様書等を遵守しおおむね適正に事業等を実施している。	B B B B B B B B ー ー B B B B B B B B 事業運営等についておおむね適切に実施している。	B B B B B おおむね適正に実施している。	B	相談支援については、前年度より件数は減少しているが、リピーターの減によるもので、適切な対応を実施しているものと評価する。また、障害支援区分認定調査や特定相談が増加しているが、現行体制の職員で対応できている。 総合的に、協定書・仕様書に沿った事業を遂行し、適切に管理運営が行われていると評価する。

No.		区分	1 実施体制																			2 内容・水準																					3 収支等					4 総合評価	5 特記事項
			人員体制①	人員体制②	人員体制③	外部委託①	外部委託②	法令等遵守	個人情報保護①	個人情報保護②	情報公開①	情報公開②	管理記録①	管理記録②	連絡調整①	連絡調整②	緊急対応①	緊急対応②	緊急対応③	財務状況	≪1総括≫	施設管理①	施設管理②	利用者対応①	利用者対応②	利用者対応③	事業運営①	事業運営②	事業運営③	維持管理①	維持管理②	維持管理③	維持管理④	環境配慮	広報活動	苦情等対応①	苦情等対応②	利用者アンケート	利用状況	≪2総括≫	経理事務	予算執行	経費縮減	収支状況	≪3総括≫		評価区分: A＝優良 B＝良好 C＝課題含・多 D＝要改善
5	【施設名】 武蔵村山市民総合センター 子ども家庭支援センター 【指定管理者】 社会福祉法人高原福祉会	自己評価 (指定管理者)	B	B	A	―	―	B	B	A	B	A	B	B	A	A	B	B	B	B	B	B	B	A	A	B	B	―	B	A	B	B	B	B	A	B	B	A	A	B	B	B	B	B	B	B	研修に関しては、東京都実施の研修に可能な限り職員を派遣している。 平成28年度から業務報告書にホームページの更新状況を記載している。	市民が利用しやすいようにひろばを年齢別に開放することや、玩具などの配置を適宜変更して対応している。 ホームページは頻繁に更新し、情報発信に努めている。	業務の効率化により、経費の縮減に努めている。		他機関との連絡調整については、良好な関係性を継続しており、要保護、要支援の児童に関する連絡が基本的に滞りなく入る信頼関係を構築している。さらに、市外の機関に対しても関係性の構築と維持を図っている。 ひろば利用者に対しては、年齢別に開放日を設定したことで通常時の利用者数の数倍の利用があり、需要に対して適切に供給ができたと考えている。
	【所管部課】 健康福祉部子育て支援課	所管評価 (子育て支援課)	B	B	B	―	―	B	B	B	B	A	B	B	A	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	―	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	D	B	B	B	D	D	一昨年度から指摘した人員不足が解消され、職員を研修に参加させるなど人材育成も適正に実施しており、おおむね良好である。	適切に管理されており、おおむね良好である。	専用口座にて管理されていないため、改善が必要である。		一昨年度より指摘していた人員不足が解消された。 事業内容について、協定書等の条件を満たしているものとなっており、運営上問題はない。しかし、経理事務において、使用口座が子ども家庭支援センター事業以外の事業と共有になっているため、改善を求めている。
6	【施設名】 武蔵村山市民総合センター 訪問看護ステーション 【指定管理者】 一般社団法人武蔵村山市医師会	自己評価 (指定管理者)	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	研修計画書を作成し、職員別に研修を実施している。個人情報保護については、職員全員に研修を実施し、周知徹底を図っている。 また、協定書等に従い、各報告書は滞りなく市へ提出している。 さらに、東京都福祉保健財団のホームページにおいて、介護サービス情報を公表している。	利用者対応等については、院内研修等を実施し、職員に徹底している。維持管理については、自主的な清掃、衛生管理、整理整頓等を行っている。利用者からの苦情等に対しては迅速に対応し、職員間でもカンファレンスを実施している。なお、利用者アンケートも毎年実施している。	事務員が事務処理を行っており、毎月会計士により確認もされている。		事業所内に専従ケアマネージャーを採用したこと、また、看護師を増員したことにより人件費は増えているが、新規利用者数も確実に増えている。また、地域との連携を密に図り、訪問看護の相談から利用まで丁寧に対応を行っている。 さらに、市外の医療機関からの訪問看護依頼も増えており、様々な状態の利用者が更に増えることが予測される。 今後は、接遇や看護技術の向上に励み、より良いサービスを提供していきたい。
	【所管部課】 健康福祉部高齢福祉課	所管評価 (高齢福祉課)	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	特に問題はなく、良好である。	適切に管理等ができており、特に問題はない。	適正である。		実施体制、事業の内容及び水準については、協定書等の条件を満たすものであり運営上問題はない。収支等についても特に指摘するところはなく、適正に行っていると考える。

No.		区分	1 実施体制																						2 内容・水準																						3 収支等					4 総合評価	5 特記事項
			人員体制①	人員体制②	人員体制③	外部委託①	外部委託②	法令等遵守	個人情報保護①	個人情報保護②	情報公開①	情報公開②	管理記録①	管理記録②	連絡調整①	連絡調整②	緊急対応①	緊急対応②	緊急対応③	財務状況	≪1総括≫	施設管理①	施設管理②	利用者対応①	利用者対応②	利用者対応③	事業運営①	事業運営②	事業運営③	維持管理①	維持管理②	維持管理③	維持管理④	環境配慮	広報活動	苦情等対応①	苦情等対応②	利用者アンケート	利用状況	≪2総括≫	経理事務	予算執行	経費縮減	収支状況	≪3総括≫		評価区分: A＝優良 B＝良好 C＝課題含・多 D＝要改善
7	【施設名】 武蔵村山市民総合センター ボランティア・市民活動センター 【指定管理者】 特定非営利活動法人むさしむらやま子ども劇場	自己評価 (指定管理者)	B	A	A	―	―	B	B	B	B	B	A	A	A	A	B	B	―	B	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	―	B	A	A	B	B	A	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B	2名の職員の産休・育休取得と、センター長の資格取得のための夜学及び実習などで、マンパワーの減少が心配されたが、個々の職員の能力向上の結果、初めての市民活動見本市元気フェスタを開催するなど、本年もさらに市民活動の拠点としての役割を強めた1年であった。
			産前・産後休暇及び育児休暇の取得や、社会福祉士の資格取得、情報共有アプリを活用した業務日誌の作成など、法令に基づき、限られた人数で効率的かつ効果的に運営している。																			夜間利用者に対応するため人員を配置しており、その際、夜間にしか連絡の取れない方とのやり取りを行っている。 広報については月2回のメールマガジンを300件へ送り、隔月の広報紙を市内全戸へ個別配布し、認知度の向上を図っている。 本年度はNPOネットワークと協力し、初の市民活動見本市元気フェスタを開催した。																	経理担当者を配属し、より厳正に事務を行っている。						
	【所管部課】 協働推進部協働推進課	所管評価 (協働推進課)	B	A	B	―	―	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	―	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B	―	B	A	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	各項目おおむね適切な管理運営が行われている。利用者の利便性向上を目的とした貸出用備品の充実や、参加者の意見・ニーズを反映させた自主事業の実施など、市民サービスの向上に努めていることが伺え、施設利用者、施設稼働率及び事業参加者がいずれも増加していることからも、その成果が認められる。 今後も引き続き経費縮減に努めながら、更なる市民サービスの向上やボランティア・市民活動の支援に努めていただきたい。
			社会福祉士の資格取得など、サービス向上に努めていることが伺え、利用者の視点に立った施設運営を行っている点は特に評価できる。一方で、限られた職員数で日々の業務に従事しており、職員一人一人の負担が増加しているものと考えられるので、人員増加を検討する必要がある。																			人材パートナーズの積極的な活用や、NPO団体の広報の場となる市民活動見本市元気フェスタの企画・運営など、市民活動を活性化させる取組を行っている。																	経理事務は適切に行われており、おおむね当初予算の範囲内で適正な執行がなされている。また、助成金の活用など経費縮減に取り組んでいる。						
8	【施設名】 武蔵村山市立緑が丘高齢者サービスセンター 高齢者在宅サービスセンター 【指定管理者】 社会福祉法人武蔵村山正徳会	自己評価 (指定管理者)	B	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	前年度より稼働率が5%アップし、選ばれるデイサービスに成長した。家族介護が困難な方、老老介護で介護が行き届かない方を積極的に受け入れた。外出行事では機能訓練を重視し、楽しく歩行することで筋力の向上・維持に努め、在宅生活を長く快適に過ごせるようにした。また、デイサービス利用中、水分摂取の回数を増やし、帰宅後に脱水症状にならないように努め、利用者の健康管理を行った。
			職員の異動、産休により職員を募集するが、確保に苦労している。																			利用者のADLに合わせ運動プログラムを実施し、楽しく筋力を向上することができるよう努めた。																	経理内容及び予算執行については適切に執行した。						
	【所管部課】 健康福祉部高齢福祉課	所管評価 (高齢福祉課)	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	実施体制、事業の内容及び水準については、協定書等の条件を満たすものであり運営上問題はない。収支等についても特に指摘するところはなく、適正に行っていると考える。
			良好である。																			適切に管理等ができており、特に問題はない。																	適正である。						

No.		区分	1 実施体制																			2 内容・水準																							3 収支等					4 総合評価	5 特記事項
			人員体制①	人員体制②	人員体制③	外部委託①	外部委託②	法令等遵守	個人情報保護①	個人情報保護②	情報公開①	情報公開②	管理記録①	管理記録②	連絡調整①	連絡調整②	緊急対応①	緊急対応②	緊急対応③	財務状況	≪1総括≫	施設管理①	施設管理②	利用者対応①	利用者対応②	利用者対応③	事業運営①	事業運営②	事業運営③	維持管理①	維持管理②	維持管理③	維持管理④	環境配慮	広報活動	苦情等対応①	苦情等対応②	利用者アンケート	利用状況	≪2総括≫	経理事務	予算執行	経費縮減	収支状況	≪3総括≫		評価区分： A＝優良 B＝良好 C＝課題含・多 D＝要改善
9	【施設名】 武蔵村山市立緑が丘高齢者サービスセンター 地域包括支援センター 【指定管理者】 社会福祉法人武蔵村山正徳会	自己評価 （指定管理者）	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	高齢者の健康の維持増進のため、昨年度立ち上げた自主グループの活動支援を継続して行った。 困難事例において。個別地域ケア会議を7回開催し、認知症になっても地域の支え合いで生活を続けられるよう支援した。
			大規模災害を想定した緊急時マニュアルを再整備し、訓練を実施した。																			地域包括支援センターの周知度を上げるため、広報誌を年2回発行し、全戸配布した。																			予算を適正に執行している。							
	【所管部課】 健康福祉部高齢福祉課	所管評価 （高齢福祉課）	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	実施体制、事業の内容及び水準については、協定書等の条件を満たすものであり、運営上問題はない。収支等についても特に指摘するところはなく、適正に行っている。
			特に問題はなく、良好である。																			適切に管理等がなされており、特に問題はない。																			適正である。							
10	【施設名】 武蔵村山市立のぞみ福祉園 【指定管理者】 武蔵村山市社会福祉協議会	自己評価 （指定管理者）	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B	A	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	A	B	B	B	B	B	協定書・仕様書を遵守するとともに、利用者及び市民に対する福祉サービスの向上を意識しながら日々の業務に取り組んだ。 施設改修整備等については、行政と協議調整を行い、今年度は玄関雨水枡及びポーチ修繕が行われた。また、施設老朽化に伴い、細かい箇所の修繕を適宜行った。 さらに、2グループに分かれて宿泊実習を行った。 現状の課題は、有期雇用職員の定着と利用者の高齢化及び重度化に伴う施設の方向性（就労支援事業の提供等）である。
			適切な運営体制を整え、事業を実施した。																			事業計画に基づき、福祉サービスの向上に努めた。																			法人で毎月会計検査を実施し、適正な処理に努めた。							
	【所管部課】 健康福祉部障害福祉課	所管評価 （障害福祉課）	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	A	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B	A	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	A	B	B	B	B	B	指定管理協定書等を厳守し、管理運営が行われている。 施設の老朽化に伴い、今後も実施計画に基づき改善したい。 日頃、有期雇用職員の定着には苦慮している事が伺われる。福祉専門職配置加算、職員改善加算、重度者支援体制加算等について検討し、加算が受けられるよう努めていただきたい。
			関係法令を遵守し、適切な事務運営に取り組んでいると評価する。																			事業計画に基づき、適切に事業を実施していると評価する。																			おおむね適切である。							

No.		区分	1 実施体制	2 内容・水準	3 収支等	4 総合評価	5 特記事項
			人員体制① 人員体制② 人員体制③ 外部委託① 外部委託② 法令等遵守 個人情報保護① 個人情報保護② 情報公開① 情報公開② 管理記録① 管理記録② 連絡調整① 連絡調整② 緊急対応① 緊急対応② 緊急対応③ 財務状況 ≪1総括≫	施設管理① 施設管理② 利用者対応① 利用者対応② 利用者対応③ 事業運営① 事業運営② 事業運営③ 維持管理① 維持管理② 維持管理③ 維持管理④ 環境配慮 広報活動 苦情等対応① 苦情等対応② 利用者アンケート 利用状況 ≪2総括≫	経理事務 予算執行 経費縮減 収支状況 ≪3総括≫		評価区分: A＝優良 B＝良好 C＝課題含・多 D＝要改善
11	【施設名】 武蔵村山市立緑が丘ふれあいセンター （緑が丘コミュニティセンター・男女共同参画センター・第一老人福祉館） 【指定管理者】 ダイバーシティコミュ・東建社グループ	自己評価 （指定管理者）	B B A B B B B B B B B B B B B B B B B 3年目となる今年度は、監査を経て、業務を遂行するためのしっかりした管理体制が整った。 また、各事業も、スタッフがリーダーとして企画運営を行い、自己評価システムを取り入れ、ベンチマークを行うことによって、より良い市民サービスへの改善につなげた。	B B B B B B A A B B B B A A B B B B B 施設の有料化に伴い、時間枠の変更があり、多少稼働率は下がったものの、新たな登録団体も増え、利用者数は増えている。 利用者様からは、当館はホスピタリティが良く、使いやすいという評価をいただいており、今後もサービスの向上と、男女共同参画の啓発に取り組んでいく。	B B B B B 経理の担当者を決めた上で管理を行い、適正に執行した。	B	指定管理事業が3年を経たこと、昨年度の監査に基づき事務や管理の見直しを実施し、業務管理体制が整ったこと、また、自己評価システムにより、講座開催要項及び報告方法を一新し、事業の改善につなげるスキームを構築したことで、業務管理や、事業の目標と実績を客観的に把握することができ、新たな課題を発見することができたため、来年度以降の事業の改善につなげたい。
	【所管部課】 協働推進部協働推進課	所管評価 （協働推進課）	B B B B B B B B B B B B B B B B B B B 各種必要な文書等はしっかりと管理されており、おおむね適切な運営を行っている。大学生のインターンシップを受け入れるなど、人材育成に力を入れていることも伺える。	B B B B B B B B B B B B B B B B B B B 連絡協議会を実施し、利用者の意見や要望を吸い上げるなど、市民が気持ち良く施設を利用できるよう努めていることが伺える。	B B B B B 経理事務は適切に行われており、おおむね当初予算の範囲内で適正な執行がなされている。	B	各項目おおむね適切な管理運営を行っている。各種事業を担当制で実施しており、企画から運営までを担当者が行うなど、スタッフの育成に努めていることが伺える。また、財政援助団体等監査での指摘事項を遵守し、研修参加や予算執行に当たり決裁体制を構築するとともに、経理担当者を配置して経理事務の適切な処理に努めているなどの点は、従来の運営体制が大幅に改善されたといえる。 今後も利用者や市民のニーズを捉え、より多くの市民にとって充実したサービスを提供できるよう、水準の高い施設運営を目指していただきたい。
12	【施設名】 武蔵村山市立温泉施設 【指定管理者】 日産クリエイティブサービス・足柄グリーンサービス共同事業体	自己評価 （指定管理者）	A A A A A A A A A A A A A A A A A B A 人員体制は、業務毎に増員を図り、施設運営に支障が出ないよう配置した。また、老朽化している設備についても状況を適宜市に報告し、迅速な対応を心掛けた。	A A A A A A A A A A A A A A A A A A A 施設の特性をいかしたﾌﾟｰﾙ教室を実施し、利用者からも好評を得ている。また従業員の利用者への対応も平準化を図り、ｻｰﾋﾞｽ水準も向上している。	A A A C B 老朽化による経費の増、閉館対応等により、収支状況が悪化した。	A	施設運営全般に関して、市関係部署との連携を密にし、利用者の安全を第一にサービス向上に努めた。ｱﾝｹｰﾄによる苦情は、例年と比較して従業員の対応等への不満は減少していることから、満足度は向上していると判断する。
	【所管部課】 協働推進部観光課	所管評価 （観光課）	B B B B B B B B B B B B B B B B B B B 業務日誌及び点検記録は適切に記録・保管されており、市への事故報告も速やかに行われている。 また、従業員を適切に配置しており、利用者満足度も高い。	B B B B A B C B B B C B B B B B B B B 自主事業はプール教室だけにとどまった。 指定管理者任意調達備品を区別できるよう台帳を整備し、管理することが望ましい。 苦情は特になく、利用者アンケートでは、従業員の丁寧な対応に満足したという意見が多々見受けられた。	B B A C B 赤字は解消されず安定的な運営という点からは課題が残る。	B	利用者対応については、苦情等は減少し、アンケートでも高い評価がされていることから、利用者の満足度は高いといえる。 運営については、経費削減等の企業努力は認められるが、赤字は解消されず、安定的な運営という点からは課題が残る。

No.		区分	1 実施体制																			2 内容・水準																						3 収支等					4 総合評価	5 特記事項
			人員体制①	人員体制②	人員体制③	外部委託①	外部委託②	法令等遵守	個人情報保護①	個人情報保護②	情報公開①	情報公開②	管理記録①	管理記録②	連絡調整①	連絡調整②	緊急対応①	緊急対応②	緊急対応③	財務状況	≪1総括≫	施設管理①	施設管理②	利用者対応①	利用者対応②	利用者対応③	事業運営①	事業運営②	事業運営③	維持管理①	維持管理②	維持管理③	維持管理④	環境配慮	広報活動	苦情等対応①	苦情等対応②	利用者アンケート	利用状況	≪2総括≫	経理事務	予算執行	経費縮減	収支状況	≪3総括≫	総合評価	評価区分: A＝優良 B＝良好 C＝課題含・多 D＝要改善
13	【施設名】 武蔵村山市総合体育館及び体育施設（野山北公園プール外7施設） 【指定管理者】 株式会社フクシ・エンタープライズ	自己評価 （指定管理者）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	前年度までの経験をいかし、利用者からの意見を取り入れながら事業を遂行した。 大きな出来事としては、公共施設予約システムが導入されて本格的な運用が今年度からスタートした。スタッフ研修に時間を費やしたため、導入初年度ではあったが混乱なく対応出来た。	法令・条例を遵守するだけではなく、サービスの向上や利用者数の増加を常に意識した運営を心掛けた。	予算内で適正に執行した。	今年度は、大幅に利用者数が増加した前年度とほぼ同程度の利用者数を達成した。なお、5月16日から同月31日まで第一体育室が床のライン書替え工事のために休室であったことを考慮すると、前年度よりさらに増加したと考えられる。特に、トレーニング室は年間約33,000人が利用しており、前年度と比較すると約1,000人増加している。 収入面では、施設利用料の増収が目立つ。これは、公共施設予約システムの導入に伴い、空き状況が明確になり予約を取りやすくなったためと考えられる。また、水光熱費の支出は、予算と比較して約300万円削減した。これは、火力燃料価格の変動に伴い、調整されて請求される燃料費調整額が今年度は大幅に縮減された影響である。使用量を前年度と比較すると利用者数の増加に比例して年々増加傾向にある。
	【所管部課】 教育部スポーツ振興課	所管評価 （スポーツ振興課）	A	B	B	B	B	A	A	A	B	B	B	B	A	A	A	B	B	A	B	A	B	A	A	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	B	B	B	B	B	おおむね協定書・事業計画書に沿った管理内容である。 連絡調整や情報管理を適切に行っているところが評価できる。	おおむね協定書・事業計画書に沿った管理内容である。トレーニング室や個人開放の利用が増えているところが特に評価できる。	おおむね適正であった。	利用者からの要望や指定管理経験のノウハウをいかし、自主事業の企画及び運営並びに施設の管理に取り組んだ結果、事業参加者をはじめとして利用者数が増加していることからもおおむね水準に沿った運営ができていると評価できる。今後も利用者のニーズを把握しながら、施設の管理運営及び事業の更なる充実化を図り、総合体育館を中心に市のスポ―ツ振興に寄与していただきたい。
14	【施設名】 武蔵村山市民会館 【指定管理者】 株式会社ケイミックスパブリックビジネス	自己評価 （指定管理者）	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	体制として、窓口業務職員の交代及び予約システムの導入に伴い、1名増員した。ただし、シフトで調整し、人件費は予算内で納めることができた。	条例、事業計画に則り、適切に運営している。 また、利用者の利便性と省エネを考慮して運営し、記録等の管理も適切に行った。	売上は予算未達となったが、利益は確保することができた。	施設管理面では、今まで培ってきた経験をいかし、利用者の立場に立った管理運営を目指した結果、過去最高の20万人を突破する利用者があった。 また、文化活動面では、鑑賞事業にとどまらず、アウトリーチや各種ワークショップ等市民参加型の催事を積極的に開催し、文化活動への参加を促進してきた。 利用者の皆様には満足いただけたと考えている。
	【所管部課】 教育部文化振興課	所管評価 （文化振興課）	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	事業計画書及び市指定事項について適切に処理されている。	特に問題なく管理運営が行われている。 舞台、設備、清掃等についても十分な体制で業務を遂行している。	今後も、利益の確保に向けて努力を望む。	指定管理者としての自覚、責任感が認められ、良好な管理運営をしている。収支面では、昨年度は減少したが、今年度は利益を確保することができた。来年度は一層の事業の充実と自主事業収入の確保を望む。

No.		区分	1 実施体制																			2 内容・水準																			3 収支等					4 総合評価	5 特記事項
			人員体制①	人員体制②	人員体制③	外部委託①	外部委託②	法令等遵守	個人情報保護①	個人情報保護②	情報公開①	情報公開②	管理記録①	管理記録②	連絡調整①	連絡調整②	緊急対応①	緊急対応②	緊急対応③	財務状況	≪1総括≫	施設管理①	施設管理②	利用者対応①	利用者対応②	利用者対応③	事業運営①	事業運営②	事業運営③	維持管理①	維持管理②	維持管理③	維持管理④	環境配慮	広報活動	苦情等対応①	苦情等対応②	利用者アンケート	利用状況	≪2総括≫	経理事務	予算執行	経費縮減	収支状況	≪3総括≫	総合評価	評価区分: A＝優良 B＝良好 C＝課題含・多 D＝要改善
15	【施設名】 つみき保育園 【指定管理者】 社会福祉法人やまぶき会	自己評価 (指定管理者)	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	指定管理者の指定を受けて5年目となり、前年度と比較すると格段に安定した保育運営を行うことが出来た。これからも更に内容の向上を目指したい。 保育室の環境も保育士が研修を積むことにより、子どもたちの過ごしやすい保育環境を作ることが出来た。不十分な点はまだまだあるが、それらの点は新年度で改善していきたい。
			指定管理5年目であり、安定的な運営が出来た。																			施設、備品等の老朽化が進み、衛生面の安全確保に課題がある。																			適正に執行した。						
	【所管部課】 健康福祉部子ども育成課	所管評価 (子ども育成課)	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	A	A	A	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	指定管理者の指定を受けて5年目となり、保育内容が充実するよう職員研修を行うなど、保育環境の整備に取り組んでいることから、おおむね適切な運営であった。 施設の老朽化については、安全面を第一に考え、適切に修繕を行っていく必要があり、今後の課題となっている。
			おおむね良好であった。																			省エネルギー、省資源対策等に関して改善されており、事業実施は適切に行っているといえる。																			おおむね適正であった。						