

指定管理者制度の検証 資料

【参考資料編】

【参考資料編 目次】

検証の対象施設	1
各調査の調査項目及び集計結果	3
第1 区所管課・指定管理者調査	3
1-1 調査項目	4
1-2 集計結果	8
第2 従事者調査	38
2-1 調査項目	39
2-2 集計結果	45
2-3 自由記述全文	54
第3 区民調査	103
3-1 調査票	104
3-2 集計結果	120
3-3 自由記述全文	134
第4 利用者調査	254
4-1 調査票	255
4-2 集計結果	297
4-3 自由記述全文	305

〔用語の定義〕

この「指定管理者制度の検証 資料」において、以下のとおり用語を定義する。

- 「指定管理施設」 指定管理者制度を導入している施設
- 「区所管課」 各指定管理施設を担当する区の所管課
- 「指定管理者」 指定管理施設を管理運営する事業者(共同事業者を含む)

検証の対象施設

令和4(2022)年4月1日時点で、指定管理者制度を導入していた全37施設を対象に、検証を実施しました。

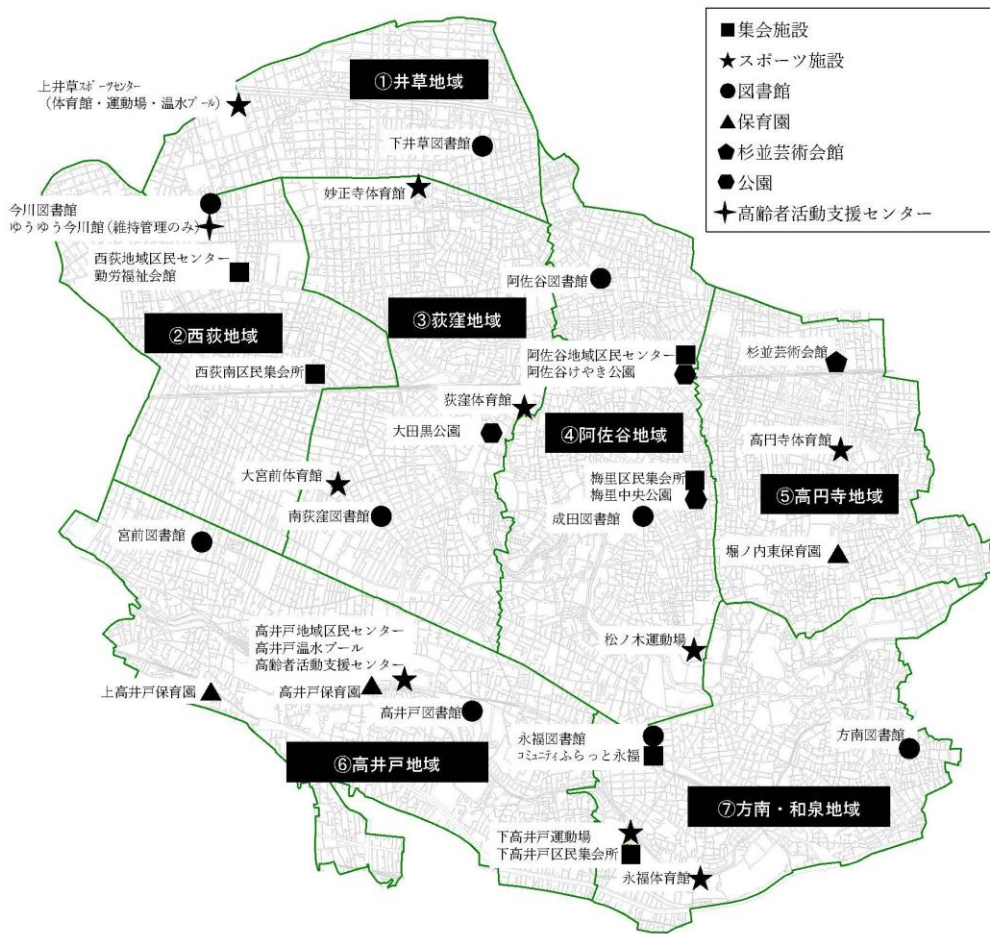
【検証の対象施設一覧】

	施設名	住所	導入年度 ※	現在の指定管理期間※
1	高井戸保育園	高井戸西1-31-3	平成16(2004)年度	令和4年4月1日 ～令和7年3月31日
2	上井草体育館	上井草3-34-1	平成18(2006)年度	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日
3	上井草運動場		平成18(2006)年度	
4	上井草温水プール		平成18(2006)年度	
5	妙正寺体育館	清水3-20-12	平成18(2006)年度	
6	高円寺体育館	高円寺南2-36-31	平成18(2006)年度	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日
7	荻窪体育館	荻窪3-47-2	平成18(2006)年度	
8	大宮前体育館	南荻窪2-1-1	平成18(2006)年度	
9	杉並芸術会館	高円寺北2-1-2	平成18(2006)年度	令和3年4月1日 ～令和8年3月31日
10	永福体育館	永福1-7-6	平成18(2006)年度	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日
11	下高井戸運動場	下高井戸3-26-1	平成18(2006)年度	
12	下高井戸区民集会所		平成29(2017)年度	
13	松ノ木運動場	松ノ木1-3-22	平成29(2017)年度	
14	高井戸温水プール	高井戸東3-7-5	平成18(2006)年度	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日
15	高井戸地域区民センター		平成24(2012)年度	
16	高齢者活動支援センター		平成24(2012)年度	
17	西荻地区区民センター	桃井4-3-2	平成18(2006)年度	令和2年10月1日 ～令和8年3月31日
18	勤労福祉会館		令和2(2020)年度	
19	西荻南区民集会所	西荻北1-9-5	令和3(2021)年度	令和3年4月1日 ～令和8年3月31日
20	阿佐谷図書館	阿佐谷北3-36-14	平成19(2007)年度	令和3年4月1日 ～令和7年3月31日
21	成田図書館	成田東3-28-5	平成19(2007)年度	
22	方南図書館	方南1-51-2	平成22(2010)年度	
23	永福図書館	永福3-51-17	平成22(2010)年度	令和3年4月1日 ～令和6年3月31日
24	コミュニティふらっと永福		令和3(2021)年度	
25	宮前図書館	宮前5-5-27	平成22(2010)年度	令和3年4月1日 ～令和7年3月31日
26	高井戸図書館	高井戸東1-28-1	平成22(2010)年度	
27	南荻窪図書館	南荻窪1-10-2	令和2(2020)年度	令和2年4月1日 ～令和7年3月31日
28	下井草図書館	下井草3-26-5	令和2(2020)年度	
29	今川図書館	今川4-12-10	令和2(2020)年度	
30	ゆうゆう今川館		令和2(2020)年度	
31	大田黒公園	荻窪3-33-12	平成23(2011)年度	平成31年4月1日 ～令和6年3月31日
32	堀ノ内東保育園	堀ノ内3-49-19	平成26(2014)年度	令和4年4月1日 ～令和7年3月31日
33	上高井戸保育園	久我山1-4-15	平成29(2017)年度	令和4年4月1日 ～令和6年3月31日
34	阿佐谷地区区民センター	阿佐谷北1-1-1	令和4(2022)年度	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日
35	阿佐谷けやき公園		令和4(2022)年度	
36	梅里区民集会所	梅里2-34-20	令和4(2022)年度	
37	梅里中央公園		令和4(2022)年度	

※導入年度:各施設に制度を導入した時期

※現在の指定管理期間:現指定管理者の指定管理期間

【検証対象施設の位置】



第1 区所管課・指定管理者調査

1-1 区所管課調査・指定管理者調査 調査項目

	設問	回答者	
(1) 指定管理導入に伴う区民サービスについて	【Q1】指定管理者制度を導入した理由を教えてください。	区	
	【Q2-1】導入前に想定していたサービス面のメリットや効果を教えてください。	区	
	【Q2-2】【Q2-1】で想定したメリットや効果が実際に図られているか、具体的な状況を教えてください。	区	
	【Q2-3】その他、導入により、新たに付加された区民サービス(自主事業を含む)はどのようなものがあるか、具体的に教えてください。	区 指定 管理者	
	【Q3-1】指定管理者制度を導入したことにより発生した課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定 管理者	
	【Q3-2】【Q3-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいる(いた)のか具体的に教えてください。	区 指定 管理者	
	【Q4-1】指定管理者制度を導入した後の社会環境の変化等により、現施設で生じている新たな課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定 管理者	
	【Q4-2】【Q4-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいる(いた)のか具体的に教えてください。	区 指定 管理者	
(2) モニタリング・評価	【Q5】直近(R4年度前期)のモニタリング結果を教えてください。	評価	区
		点数	区
	(参考)過去3年間のモニタリング結果 95点以上:優良 80点以上:良好 60点以上:普通	R3点数	区
		R2点数	区
		R1点数	区
	【Q6】各年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書やモニタリングの結果を踏まえた総合的な評価を行うこととなっているが、どのように行っているのか、教えてください。	区	
	【Q7】【Q6】の結果に基づき、協定書や次期管理者選定の募集要項などで見直した点があれば教えてください。	区	
	【Q8】次期の指定管理者を公募せずに選定した場合があれば、公募しなかった理由を教えてください。 ※通常通り公募した場合は、「公募した」と回答ください。	区	

	設問	回答者
(3) 施設の 利用状況 や運営 状況①	【Q9】施設の築年数を教えてください。(令和4年4月1日現在。大規模改修している場合は、改修後の経過年数)	区
	【Q10】「令和元年度」「令和3年度」と「指定管理導入前」の施設利用者数や利用率を教えてください。 ※施設に応じて利用者数や利用率の考え方が異なることから、それぞれの定義についても記載ください。	区 指定 管理者
	【Q11-1】指定管理者制度導入後のアンケート調査など、利用や満足度を確認している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	指定 管理者
	【Q11-2】【Q11-1】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	指定 管理者
	【Q11-3】指定管理者制度導入前のアンケート調査など、利用や満足度を確認している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	区
	【Q11-4】【Q11-3】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	区
	【Q12】指定管理者制度導入後のアンケートの実施等により、施設に関する区民意見があれば、「肯定的な評価」と「改善要望等」をそれぞれ教えてください。	指定 管理者
	【Q13-1】地域住民や利用者の声を運営に生かしている仕組みがあれば、どのような仕組みで地域の声を吸い上げているか、教えてください。	指定 管理者
	【Q13-2】(ある場合)地域の声を具体的にどのように運営に活用したのか、具体的に教えてください。	指定 管理者
	【Q14】地域住民と協働する取組があれば、具体的に教えてください。	区 指定 管理者
	【Q15-1】利用者等が運営する利用者協議会等の有無について教えてください。	区
	【Q15-2】(ある場合)①利用者協議会等の名称、②利用者協議会等の活動内容、③区・指定管理者との関連について、具体的に教えてください。	区
	【Q16-1】図書館や体育施設など、同種の施設の好事例等を区(所管課)や事業者が共有する仕組みがあれば、どのような仕組みとなっているか、教えてください。	区
	【Q16-2】【Q16-1】により、他施設に取り入れられた事例などがあれば、具体的に教えてください。	区

	設問	回答者
(3) 施設の利用状況や運営状況②	【Q17-1】施設の運営に当たり専門性が必要な業務があれば、教えてください。(図書館における司書業務などの資格のほか、同種の業務経験等が必要なものを含む。)	区 指定 管理者
	【Q17-2】事業者が施設運営において必要となる専門性を確保・維持しているか、区(所管課)はどのように確認しているか、教えてください。	区
	【Q18】長年の運営ノウハウを区(所管課)はどのような仕組みで蓄積しているか、教えてください。	区
	【Q19】指定管理者の交代等に伴う業務の引継ぎの際に、確実に業務の引き継がれていることをどのように確認しているか、教えてください。	区
	【Q20-1】火災や地震発生時など、有事の際における区(所管課)と指定管理者の施設運営における役割分担はどうなっているか、教えてください。	区 指定 管理者
	【Q20-2】【Q20-1】に関連して、有事の際における指定管理者の役割が確実に果たされるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	区
	【Q21-1】自然災害発生時など、有事の際における事業継続はどうなっているか、教えてください。	区 指定 管理者
	【Q21-2】【Q21-1】に関連して、事業継続計画に基づいた取組が確実に履行されるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	区
(4) 指定管理施設における労働環境		
	【Q22】施設で勤務する従業員の雇用形態について教えてください。(令和4年4月1日時点)また、従業員のうち、杉並区民の人数を教えてください。	指定 管理者
	【Q23-1】正社員の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	指定 管理者
	【Q23-2】正社員以外の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	指定 管理者
	【Q24】従業員が区の指定管理施設において何年勤務しているか、平均従事年数(令和4年4月1日時点)を教えてください。	指定 管理者
	【Q25】従業員等の勤務状況や労働環境について、区(所管課)はどのように把握しているか、具体的に教えてください。	区
	【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	指定 管理者
	【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	指定 管理者
	【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのように行っているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容も教えてください。)	指定 管理者
	【Q27-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業員が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	指定 管理者
【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業員はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	指定 管理者	

	設問	回答者
(5) 財政効果		
	【Q29】指定管理料(R3決算額)【A】	区
	【Q30】指定管理導入前経費【B】	区
	令和3年度における財政効果額 (【B】-【A】)	区
	【Q31】次期更新を機に直営に転換した場合の経費【C】	区
	直営に転換した場合の財政効果額 (【A】-【C】)	区
(6) その他		
	【Q32】指定管理から直営に転換する場合に生じる課題があれば、具体的に教えてください。	区
	【Q33】指定管理者制度ではできないが、直営であればできると想定されるサービスがあれば、具体的に教えてください。	区
	【Q34】事業者が指定管理者制度に対して感じる課題があれば、具体的に教えてください。	指定 管理者
	【Q35】指定管理施設における情報公開に関する基準や考え方を教えてください。	指定 管理者
【Q36】指定管理施設の事業計画などについて、計画内容を検討し、決定している体制と男女比を教えてください。	指定 管理者	

番号		1	2	3	4	5	6	7	8	
所管		都市整備部	教育委員会事務局	区民生活部	子ども家庭部	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	保健福祉部	
施設名		大田黒公園	永福図書館	コミュニティふらっと永福	上高井戸保育園	南萩窪図書館	下井草図書館	今川図書館	ゆうゆう今川館(施設維持管理のみ)	
種別		公園	図書館	集会所	保育園	図書館	図書館	図書館	その他	
開始年度		H23年度	H22年度	R03年度	H29年度	R02年度	R02年度	R02年度	R02年度	
指定管理期間		H31年4月1日～R6年3月31日			R4年4月1日～R6年3月31日		R2年4月1日～R7年3月31日			
事業者名		箱根植木株式会社			シダックス大新東ヒューマンサービス(株)		社会福祉法人風の森			
		シダックス大新東ヒューマンサービス(株)			社会福祉法人風の森			(共同事業体)TRC・丸善・大星すざなみグループ 【(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)】		
		<p><区 回答欄> 現行は予算の範囲内で企業努力により管理できている。 ・指定管理者 回答欄> ・節電に努め、空調の温度管理、不要な照明は切る様にしてあります。</p>	<p><区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> ①不可抗力であり、区側と取り扱いについて協議が必要と考えている。 ②共有スペース等のコロナ感染防止策を徹底し、ご利用者様に安心安全にご利用いただき、従来通りの施設利用に繋がるよう努めている。</p>	<p><区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> ①不可抗力であり、区側と取り扱いについて協議が必要と考えている。 ②共有スペース等のコロナ感染防止策を徹底し、ご利用者様に安心安全にご利用いただき、従来通りの施設利用に繋がるよう努めている。</p>	<p><区 回答欄> 特になし <指定管理者 回答欄> 特になし</p>	<p><区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> ・カウンターに透明の仕切りを設置、座席は一定距離を保てるように間引きを実施、出入口に消毒液の設置している。 ・一部のイベントに「Web配信イベント」を導入している。 ・これにより非接触でイベントを開催することが出来る。感染症拡大防止と区民サービス充実を両立することが出来ている。</p>	<p><区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> ・カウンターに透明の仕切りを設置、座席は一定距離を保てるように間引きを実施、出入口に消毒液の設置している。 ・一部のイベントに「Web配信イベント」を導入している。 ・これにより非接触でイベントを開催することが出来る。感染症拡大防止と区民サービス充実を両立することが出来ている。</p>	<p><区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、自治体が決定された事項に沿った図書館運営(休館、開館時間短縮、イベントの縮小、人数制限、閲覧席の間引き、マスク着用、手指消毒等の配慮パートナーの設置、利用者カードの代理使用等)</p>	左記に同じ	
(2) モニタリング・評価	【Q5】直近(R4年度前期)のモニタリング結果を教えてください。	区	すべての評価項目について優良または良好の評価であった。	ほとんどの項目が良好、概ね良好であったが、「提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。」という項目については、再提出を求めたケースがあったため、やや不備と評価した。	ほとんどの項目が良好、概ね良好であったが、「提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。」という項目については、再提出を求めたケースがあったため、やや不備と評価した。	すべての評価項目について、良好、概ね良好であった。	全ての項目について、良好、概ね良好であった	全ての項目について、良好、概ね良好であった	全ての項目について、良好、概ね良好であった。	
	(参考)過去3年間のモニタリング結果	区	100点	90点	92点	100点	98点	98点	98点	
	95点以上:優良	区	101点	92点	92点	105点	91点	91点	91点	
	80点以上:良好	区	106点	98点	-	99点	97点	97点	97点	
	60点以上:普通	区	98点	98点	-	98点	-	-	-	
【Q6】各年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書やモニタリングの結果を踏まえた総合的な評価を行うこととなっているが、どのように行っているのか、教えてください。	区	各年度終了後に事業報告書、モニタリング結果、利用者満足度調査結果などを参考に課内での意見交換を経て評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	令和4年度から利用者満足度調査を実施し、杉並区立コミュニティふらっと運営事業者連絡会で共有するとともに、結果を参考に運営の見直しに繋げている。	モニタリングのほか東京福祉サービス第三者評価も受審しており、それらを踏まえた評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。		
【Q7】【Q6】の結果に基づき、協定書や次期管理者選定の募集要項などで見直した点があれば教えてください。	区	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし		
【Q8】次期の指定管理者を公募せずに選定した場合があれば、公募しなかった理由を教えてください。 ※通常通り公募した場合は、「公募した」と回答ください。	区	公募した	公募した	公募した	事業の継続性、入所者に及ぼす影響およびこれまでの実績等を総合的に勘案し、現指定管理者に引き続き管理を行わせることが適当であると選定委員会において評価されたため	公募した	公募した	公募した		
【Q9】施設の築年数を教えてください。(令和4年4月1日現在、大規模改修している場合は、改修後の経過年数)	区	築41年	築1年	築1年	築6年	築29年	築26年	築15年		
【Q10】「令和元年度」「令和3年度」と「指定管理導入前」の施設利用者数や利用率を教えてください。	区	<p><区 回答欄> (指定管理導入前:平成22年度実績) 公園利用者数:56,697名 (指定管理導入後:平成23年度実績) 公園利用者数:67,380名</p> <p><指定管理者 回答欄> (令和元年度実績) 公園利用者数:196,360名 (令和3年度実績) 公園利用者数:242,420名 ※出入口でのカウンターによる利用者数を計測した数値となります。</p>	<p><区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:個人貸出人数 令和元年度:78,316人 令和3年度:104,952人 導入前 直営(平成21年度):77,551人</p> <p><指定管理者 回答欄>【定義】 年間利用者数:共有の1階総合入口にてカウンター利用者数及び各件数:実際に利用あった人数及び件数</p> <p>(令和元年度実績なし)</p> <p>(令和3年度実績) 年間利用者:248,531名 (永福図書館) ●新規登録者数:2,158人 ●貸出点数:図書・雑誌・CD・他区からの借受資料の合計149,391点 ●リクエスト件数:680件 ●行事:おはなし会76回、講座:3回、こども会:2回、こども向けレファレンスイベント等:7回 計88回実施し1,026人参加、展示:計163回実施</p>	<p><区 回答欄> (令和3年度実績) 年間利用者:248,531名 (永福図書館) ●新規登録者数:2,158人 ●貸出点数:図書・雑誌・CD・他区からの借受資料の合計149,391点 ●リクエスト件数:680件 ●行事:おはなし会76回、講座:3回、こども会:2回、こども向けレファレンスイベント等:7回 計88回実施し1,026人参加、展示:計163回実施</p>	<p><区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:毎月1日現在の在籍児童数の年間合計 利用率:施設利用者数/利用定員数の年間合計</p> <p><令和元年度実績> 施設利用者数:810名 利用率84.4% <令和3年度実績> 施設利用者数:976名 利用率101.7% <平成24年度実績>(施設建替のためH25.07~29.03は実績なし) 施設利用者数:491名 利用率99.8%</p> <p><指定管理者 回答欄> (令和元年度:指定管理導入前) 施設利用者数:80名 利用率:100% *休園して建て替えを行っており、指定管理導入前は定員構成などが大きく異なるため比較困難</p>	<p><区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:入館者数 個人貸出人数:年間の貸出人数 個人貸出冊数:年間の貸出冊数</p> <p>(令和元年度:指定管理導入前) 施設利用者数:154,255人 個人貸出人数:83,370人 個人貸出冊数:303,830冊</p> <p>(令和3年度:指定管理導入後) 施設利用者数:149,371人 個人貸出人数:87,088人 個人貸出冊数:318,827冊</p>	<p><区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:個人貸出人数 (指定管理導入前) 平成20年度(直営):94,891人 令和元年度(業務委託):88,421人 (指定管理導入後) 令和3年度:91,588人</p> <p><指定管理者 回答欄> 【定義】 施設利用者数:入館者数 個人貸出人数:年間の貸出人数 個人貸出冊数:年間の貸出冊数</p> <p>(令和元年度:指定管理導入前) 施設利用者数:214,576人 個人貸出人数:88,421人 個人貸出冊数:311,721冊</p> <p>(令和3年度:指定管理導入後) 施設利用者数:207,477人 個人貸出人数:91,588人 個人貸出冊数:332,075冊</p>	<p><区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:個人貸出人数 (指定管理導入前) 令和元年度(業務委託):86,271人 *直営なし、業務委託から指定管理者へ(指定管理導入後) 令和3年度:92,138人</p> <p><指定管理者 回答欄> 【定義】 貸出人数: 冊数実績: 平成29年度 93,124人、336,232冊 平成30年度 92,765人、337,848冊 令和元年度 貸出人数:86,271人 冊数実績:310,713冊 令和2年度 71,037人、257,971冊 令和3年度 貸出人数:92,138人 冊数実績:340,845冊</p> <p>・令和2年度はコロナ禍により全館休館期間もあったが、3年度になり貸出人数はほぼ回復し、貸出冊数はコロナ前を上回っている。</p>		
【Q11-1】指定管理者制度導入後のアンケート調査など、利用や満足度を確認している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	区事業者	窓口でアンケート用紙を配布する他、イベントの際に参加者に直接渡しています。	区指示の下、年1回利用者満足度調査を実施。アンケート対象者:利用者 周知方法:1・2階窓口カウンター利用者に配布及び閲覧席に設置し、当日又は期日を設け、後日回収し意見を求めている。	区指示の下、年1~2回実施。アンケート対象者:利用者 周知方法:開館前のカウンターテーブル各席に設置し、座席利用者等に個別依頼及び集会所利用者に人数分布し記入依頼を頼し、3日間で目標数100件を回収。 ※弊社主導のアンケートについては、区主催のアンケートと内容重複のため未実施。	東京福祉サービス第三者評価及び玄関へのアンケートボックスの設置	アンケートの対象者:利用者 周知方法:館の入口、各階にポスターを掲示。館内放送での案内。 配布について:期間は3日間、カウンターにて直接利用者にアンケートを渡す。QRコードによるインターネットでの受付も実施。	アンケートの対象者:利用者 周知方法:館の入口、各階にポスターを掲示。館内放送での案内。 配布について:期間は3日間、カウンターにて直接利用者にアンケートを渡す。QRコードによるインターネットでの受付も実施。	アンケートの対象者:利用者 周知方法:施設の入り口他、各フロアの掲示板、図書館ホームページ掲載、カウンターや館内でお声がけして意見の記入を依頼		
【Q11-2】【Q11-1】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	区事業者	総合評価点(令和3年度実施/回答者115名) 100点 50名 90点 11名 80点 5名 75点 21名 50点 14名 25点 1名 0点 2名	利用者満足度(令和4年度実施/回答者201名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)78.6% (やや満足)19.4% (やや不満)2.0% (不満)0% (未記入)0%	利用者満足度(令和4年度実施/回答者100名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(十分満足している)64% (まあ満足している)34% (やや不満である)0% (不満である)0% (どちらでもない/分からない)2%	満足、大変満足を含わせて93%(のこりは"どちらともいえない")	利用者満足度(令和4年度実施/回答者221名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(十分満足している)78.7% (まあ満足している)19% (やや不満である)0% (不満である)0% (未記入)2%	利用者満足度(令和4年度実施/回答者241名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)75.1% (まあ満足)23.2% (やや不満)0.8% (不満)0% (未記入)0.8%	利用者満足度(令和4年度実施/回答者301名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)81.4% (やや満足)17.8% (やや不満)0.3% (不満)0% (未記入)0.7%		

番号	1	2	3	4	5	6	7	8
所管	都市整備部	教育委員会事務局	区民生活部	子ども家庭部	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	保健福祉部
施設名	大田黒公園	永福図書館	コミュニティふらっと永福	上高井戸保育園	南荻窪図書館	下井草図書館	今川図書館	ゆうゆう今川館(施設維持管理のみ)
種別	公園	図書館	集会所	保育園	図書館	図書館	図書館	その他
開始年度	H23年度	H22年度	R03年度	H29年度	R02年度	R02年度	R02年度	R02年度
指定管理期間	H31年4月1日～R6年3月31日	R3年4月1日～R6年3月31日		R4年4月1日～R6年3月31日		R2年4月1日～R7年3月31日		
事業者名	箱根植木株式会社	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)		社会福祉法人風の森		(共同事業者)TRC・丸善・大星すぎなみグループ 【(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)】		
【Q11-3】指定管理者制度導入前のアンケート調査など、利用や満足度を検証している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	管理事務所にアンケート用紙を置き、利用者の自由記入により回答用の箱に入れられるようにしていたが、資料が残っていないため詳細は不明。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	新規施設につき実施していない。	記録がないため不明	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	
【Q11-4】【Q11-3】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	資料が残っていないため不明。	利用者満足度調査平成21年度実施/回答者351名) 「職員の対応や説明は分かりやすいですか」の質問に対する回答 (良い)51.0% (やや良い)40.7% (やや悪い)4.3% (悪い)0.9% (未記入)3.1%	新規施設につき実施していない。	記録がないため不明	利用者満足度調査は平成20年度から実施しているため、南荻窪図書館の指定管理者制度導入前の平成18年度時点と比較できる調査結果は無し。(平成19年度から令和元年度まで業務委託による運営)	利用者満足度調査は平成20年度から実施しているため、下井草図書館の指定管理者制度導入前の平成19年度時点と比較できる調査結果は無し。(平成20年度から令和元年度まで業務委託による運営)	利用者満足度調査は平成20年度から実施しており、今川図書館は平成19年度の開館当初から業務委託による運営であるため、指定管理者制度導入前時点と比較できる調査結果は無し。	
【Q12】指定管理者制度導入後のアンケートの実施等により、施設に関する区民意見があれば、「肯定的な評価」と「改善要望等」をそれぞれ教えてください。	<肯定的な評価> ・手入れが行き届いていて美しい公園。 ・こんなに素敵な公園があるのは杉並区民として誇りに思う。 ・京都の紅葉よりも素晴らしい。 <改善要望等> ・駅からの道が分かりづらい。 ・喫煙所があるのが良い。	<肯定的な評価> ・施設がきれいで利用しやすく満足している。 ・窓際席には仕切りがあり、掃除が行き届いて清潔で安心して使える。 ・出館時の挨拶が心地良い。 <改善要望等> ・図書館だが、1階からの保育園の子どもの声がうるさい。3階の楽器の音がうるさい。	<肯定的な評価> ・施設がきれいな。 ・スタッフの対応が良い。 <改善要望等> ・ゴミ箱を設置してほしい。 ・3階利用者の話し声や振動音がうるさい。	<肯定的な意見> 「イベントが盛りだくさんで満足しています」「季節の行事や英語・茶道などの課外活動も充実しており、家庭ではできない経験がたくさん身に付いてありがたいです」「子どもに対する先生の人数も多いため、細かいところまで良く見てくれていて安心です」「食育として調理や食材に関わらせてくれ、子どもも楽しそうです」「アプリで毎日の様子の配信があり、楽しみにしています」「セキュリティもしっかりしていて、園内も清潔です」などのコメントがありました。 <改善要望等> 底がないため、送り迎えの際に雨が降ると濡れてしまうという意見がありました。	<肯定的な評価> ・児童コーナーの毎月の展示の本をいつも利用しています。いつもすばらしく、自分では選べない、新しい本に出会うきっかけになっていて、とても魅力的です。 ・子供コーナーの毎月かわる、壁面飾りがとても素敵です。 ・いつも大変感じよく対応いただけるので感謝しております。 <改善要望等> 館に対する改善要望は特に無し。	<肯定的な評価> ・いつもありがとうございます。気分良くリフレッシュできています。下井草館は落ち着いたいい図書館だと思います。 ・下井草図書館が企画される講演会(講演者の人選)はとても意欲的でよいと思っています。 ・小さくて蔵書の数も多くありませんが、職員の方の工夫があらわれていて好感を持ちます。特に「名作文庫」企画がすばらしく、展示替えも的確ですばらしく来館するたびか借りています。これからも企画楽しみにしています。 <改善要望等> ・赤ちゃんおはなし会の枠をもう少し増やしていただけたらうれしいです。いつもありがとうございます。	<肯定的な評価> ・職員の方の対応がよく、気持ち良く使わせていただけています。 ・おはなし会、工作会が子供達(7才4才)のお気に入りです。よく利用させてもらっています。 <改善要望等> ・ゆうゆう館と併設で仕方がないが、人の話し声をひかえてほしいと思う事がある。	
【Q13-1】地域住民や利用者の声を運営に生かしている仕組みがあれば、どのような仕組みで地域の声を吸い上げているか、教えてください。	日常からアンケートを実施しており利用者の声に耳を傾けている他、清掃を通して近隣の方とコミュニケーションを取り意見要望を聞いています。	・年に1回図書館全館で共通の利用者アンケート実施。 ・館内3ヶ所に利用者アンケートを設置し、その都度協議し運営の改善に努めている。 ・自主事業のイベント毎にアンケートを実施し、その内容を次回以降の企画イベントに反映し改善に努めている。	・定期的なアンケート調査の他にイベント時に不定期のアンケート調査も実施し運営に反映させている。 ・館内3ヶ所に利用者アンケートを設置し、その都度協議し運営の改善に努めている。	アンケートボックスの設置	・毎年利用者満足度調査を実施し、利用者から意見を確認している。 ・館内に「わたしの声」という投書箱を設置している。 ・地域子育てネットワークや地域教育連絡協議会など、地域の会合に出席し、地域の方の意見を聞いて共同事業に参加している。	・毎年利用者満足度調査を実施し、利用者から意見を確認している。 ・館内に「わたしの声」という投書箱を設置している。 ・地域子育てネットワークや地域教育連絡協議会など、地域の会合に出席し、地域の方の意見を聞いて共同事業に参加している。	・毎年5月に利用者アンケートを実施し、利用者を中心に意見を確認している。また館内にご意見箱を常設しています。	
【Q13-2】(ある場合)地域の声を具体的にどのように運営に活用したのか、具体的に教えてください。	公園の情報をキャッチしづらいという意見があり、独自のホームページやSNSを開設し多くの方に情報発信を行いました。	・1・2階カウンター脇に荷物整理台を設置。 ・ゴミ箱設置。 ・雑誌のレイアウト変更。 ・配布用の書架図を作成。 ・全集コーナーを設置作業中。	・3階カウンターでの通話・会話・ZOOM会議を遠慮頂く案内を掲示。 ・楽器練習室使用中POPを作成。 ・カウンター席のロールスクリーンを固定。 ・近隣住民への配慮。(窓開放を禁止)	底の設置に向けて区と協議し、設置するために東京都へ協議書を申請中	・天候の急変の際に、当館窓口には「傘を貸してほしい」とのご意見が多数あつた。当館で複数の貸し傘を用意して、その旨を館内に掲示。利用は多く、感謝の声もいただいている。	・一般利用者や団体利用者から「区内所蔵のブックブックの一覧がほしい」という要望を受け、リストを作成した。 ・赤ちゃんおはなし会の枠に関する要望があり、新型コロナウイルス感染症の予防対策を踏まえて緩和した。	・利用者満足度調査で頂いたご意見を抜粋し、風除室でQ&A形式で掲示しています。椅子や消毒液の増設や、個人ボランティアの受入、おはなし会の曜日変更を実施した。	
【Q14】地域住民と協働する取組があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> 「杉並野草の会」主催の「野草展」に区の後援名義と場所・資材を提供している。 <指定管理者 回答欄> 杉並区内の福祉施設と協働しパンの販売を行っています。福祉施設や近隣住民と協働し地域交流を目的としたフリーマーケットを開催しました。	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会、地域団体との連携等を行っている。 <指定管理者 回答欄> ・定期開催のおはなし会・子ども会を協働し開催 ・臨時開催の英語のおはなし会では地域ボランティアと協働し開催 ・今年度は、新たに近隣住民主催の「おむつなし育児」イベントを実施	<区 回答欄> 大宮中学校協議会へ加入し、情報の共有に努めている。また、大宮二丁目町会とイベントの相互参加に取り組んでいる。 <指定管理者 回答欄> ・地元の大宮市ボランティア団体ROPEIによる定期的なイベントを開催。加えて本年度は卓球大会に加えて、ボードゲーム体験も計画 ・大宮町会との協力体制を構築し、イベントの相互参加を促進している。	<区 回答欄> 特になし <指定管理者 回答欄> 特になし	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。 <指定管理者 回答欄> ・毎年秋に実施している「地域子育てネットワーク」の取り組みである、小学校を借りての「あきまつり」に協力団体として参加をしている。 ・子ども・子育てプラザ下井草主催「子育てフェス」、「ウォークラリー」への参加・協力をしている。	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。 <指定管理者 回答欄> ・地域連携充実の為に、近隣にある視覚障害者総合支援センターにご協力頂き、点字資料の展示を行った。・善福寺公園で毎年開催されている野外アート展と共同でイベントを行っている。		
【Q15-1】利用者等が運営する利用者協議会等の有無について教えてください。	無	無	無	無	無	無	無	無
【Q15-2】(ある場合)①利用者協議会等の名称、②利用者協議会等の活動内容、③区・指定管理者との関連について、具体的に教えてください。								
【Q16-1】図書館や体育施設など、同種の施設の好事例等を区(所管課)や事業者が共有する仕組みがあれば、どのような仕組みとなっているか、教えてください。	区立公園には、以下のようなボランティア団体があり、公園の管理運営を支えている。 ①花吹雪隊 公園の花壇をお世話する団体 ②公園育て組 公園の清掃をする団体 ③みどりの支援隊 農地の保全を支援する団体	定期的に全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	年3回、杉並区立コミュニティふらっと事業者連絡会を開催し、情報交換を行うことで、好事例を参考としている。	区内7地域に区立園1園ずつを中核園に指定して、地域懇談会の実施や中核園だよりによる情報共有等に取り組みことで、地域における保育施設間の連携を深め、専門性の向上、保育内容の充実、保育の質の向上を図っている。	定期的に全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするとともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的に全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするとともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的に全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするとともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	
【Q16-2】【Q16-1】により、他施設に取り入れられた事例などがあれば、具体的に教えてください。	・美ロード組(杉並土木事務所) 道路の環境美化に関する登録ボランティア団体 河川沿いや歩道部の清掃や植栽の花植え・お世話を行っている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたりしている。	多世代交流イベントの企画内容、周知方法(ちらしデザイン含む)、地域団体との連携事例などの情報を共有し、参考とすることで改善が図られている。	地域の保育施設との情報共有や交流により、得られた好事例等を実際の保育で活用することで、保育の質の向上を図っている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたりしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたりしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたりしている。	

番号		1	2	3	4	5	6	7	8	
所管		都市整備部	教育委員会事務局	区民生活部	子ども家庭部	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	保健福祉部	
施設名		大田黒公園	永福図書館	コミュニティふらっと永福	上高井戸保育園	南萩窪図書館	下井草図書館	今川図書館	ゆうゆう今川館(施設維持管理のみ)	
種別		公園	図書館	集客施設	保育園	図書館	図書館	図書館	その他	
開始年度		H23年度	H22年度	R03年度	H29年度	R02年度	R02年度	R02年度	R02年度	
指定管理期間		H31年4月1日～R6年3月31日			R3年4月1日～R6年3月31日		R2年4月1日～R7年3月31日		R02年度	
事業者名		箱根植木株式会社			シダックス大新東ヒューマンサービス(株)		社会福祉法人風の森			
								(共同事業体)TRC・丸善・大星すぎなみグループ 【(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)】		
〔3〕施設の利用状況や運営状況②	【Q17-1】施設の運営に当たり専門性が必要な業務があれば、教えてください。(図書館における司書業務などの資格のほか、同種の業務経験等が必要なものを含む。)	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者
	【Q17-2】事業者が施設運営において必要となる専門性を確保・維持しているか、区(所管課)はどのように確認しているか、教えてください。	区	区	区	区	区	区	区	区	区
	【Q18】長年の運営ノウハウを区(所管課)はどのような仕組みで蓄積しているか、教えてください。	区	区	区	区	区	区	区	区	区
	【Q19】指定管理者の交代に伴う業務の引継ぎの際に、確実に業務の引き継がれていることをどのように確認しているか、教えてください。	区	区	区	区	区	区	区	区	区
	【Q20-1】火災や地震発生時など、有事の際における区(所管課)と指定管理者の施設運営における役割分担はどうなっているか、教えてください。	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者
	【Q20-2】【Q20-1】に関連して、有事の際における指定管理者の役割が確実に果たされるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	区	区	区	区	区	区	区	区	区
	【Q21-1】自然災害発生時など、有事の際における事業継続はどうなっているか、教えてください。	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者	区 指定管理者
【Q21-2】【Q21-1】に関連して、事業継続計画に基づいた取組が確実に履行されるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	区	区	区	区	区	区	区	区	区	
【Q22】施設で勤務する従業員の雇用形態について教えてください。(令和4年4月1日時点)また、従業員のうち、杉並区民の人数を教えてください。	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	

番号	1	2	3	4	5	6	7	8		
所管	都市整備部	教育委員会事務局	区民生活部	子ども家庭部	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	保健福祉部		
施設名	大田黒公園	永福図書館	コミュニティふらっと永福	上高井戸保育園	南荻窪図書館	下井草図書館	今川図書館	ゆうゆう今川館(施設維持管理のみ)		
種別	公園	図書館	集会所	保育園	図書館	図書館	図書館	その他		
開始年度	H23年度	H22年度	R03年度	H29年度	R03年度	R02年度	R02年度	R02年度		
指定管理期間	H31年4月1日～R6年3月31日		R3年4月1日～R6年3月31日		R4年4月1日～R6年3月31日		R2年4月1日～R7年3月31日			
事業者名	箱根植木株式会社		シダックス大新東ヒューマンサービス(株)		社会福祉法人風の森		(共同事業者)TRC・丸善・大星すざなみグループ 【(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)】			
(4)指定管理施設における労働環境	【Q23-1】正社員の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員3名) 10代:20代:0名 30代:2名 40代:0名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員22名) 10代:20代:11名 30代:5名 40代:5名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員7名) 10代:20代:0名 30代:6名 40代:0名 50代:0名 60代:1名 70代以上:0名	事業者 (正規社員7名) 10代:20代:0名 30代:3名 40代:2名 50代:2名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	施設の維持管理は左記に含まれる。	
	【Q23-2】正社員以外の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正規社員以外7名) 10代:20代:1名 30代:0名 40代:1名 50代:1名 60代:3名 70代以上:1名	事業者 (正規社員以外23名) 10代:20代:4名 30代:1名 40代:11名 50代:7名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外11名) 10代:20代:1名 30代:1名 40代:0名 50代:4名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外13名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:9名 50代:3名 60代:2名 70代以上:1名	事業者 (正規社員以外9名) 10代:20代:2名 30代:1名 40代:4名 50代:0名 60代:2名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外11名) 10代:20代:1名 30代:2名 40代:0名 50代:6名 60代:2名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外20名) 10代:20代:2名 30代:2名 40代:7名 50代:6名 60代:5名 70代以上:0名	施設の維持管理は左記に含まれる。	
	【Q24】従業員が区の指定管理施設において何年勤務しているか、平均従事年数(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 契約社員:4年11か月(7人の平均)	事業者 正規社員:約10.7か月(正社員3人の平均) その他:約1年3か月(その他23人の平均)	事業者 正規社員:約1年2か月(正社員1人の平均) その他:約10.5か月(その他11人の平均)	事業者 正規社員:3年(正社員22人の平均) その他:4年(その他13人の平均)	事業者 ・3年7ヶ月(全従事者平均) 内訳:正規社員7人の平均5年6ヶ月、契約社員9人の平均2年1ヶ月	事業者 ・6年(全従事者平均) 内訳:正規社員7人の平均7年1ヶ月、契約社員11人の平均5年3ヶ月	事業者 正規社員:(正社員1名 7年3ヶ月) その他:(その他20人の平均 6年8ヶ月)	施設の維持管理は左記に含まれる。	
	【Q25】従業員等の勤務状況や労働環境について、区(所管課)はどのように把握しているか、具体的に教えてください。	区 月に一回開催している定例会議での報告と日報・月報での確認を行うほか、必要に応じて責任者又は従事者との面談等を実施し、詳細を把握している。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	区 毎年の労働環境モニタリングにて把握している。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	
	【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	事業者 日々の合同朝礼で、状況の把握を行っています。また、月に1度スタッフミーティングを実施し現場従業員からの意見の聞き取りをしております。作業に必要な道具や事務用品、衛生用品の支給を行っています。	事業者 毎月の館内整理日ミーティング、年一度のヒアリング(紙面)で取り組みたい業務やシフトについて希望聞き取りをし、必要に応じて面談を行い、良好な職場環境確保に努めています。	事業者 多世代交流イベントは、乳幼児親子連れから高齢者まで幅広い世代が参加し、交流を通じてコミュニティ形成を図ることを目的に、年2回開催するものであるが、交流の様子については、イベント終了後に従事スタッフのアンケートや意見交換により、成果や改善点の把握に努めている。	事業者 年に2回程度の個別の面談や職員の満足度調査を実施し改善の必要性などの意見を吸い上げている。	事業者 ・年に2回以上の面談を実施している。また毎月従業員全員でミーティングを行うことで、従業員の声を大切にしている。 ・従事者が気づいたことや業務改善提案の他にも悩みなどがあればすぐに対応し、安心して従事できるように努めている。職場環境を良好に保つことで、良いサービスや更なるアイデアに繋げることができている。 ・杉並区内で受託している他館との交流(指定管理、委託等)を積極的に実施している。 ・同JV内の今川図書館とも積極的に交流している。他館との共同イベント、共同研修等を踏まえ、図書館運営にフィードバックしている。	事業者 ・年に2回以上の面談を実施している。また毎月従業員全員でミーティングを行うことで、従業員の声を大切にしている。 ・従事者が気づいたことや業務改善提案の他にも悩みなどがあればすぐに対応し、安心して従事できるように努めている。職場環境を良好に保つことで、良いサービスや更なるアイデアに繋げることができている。 ・杉並区内で受託している他館との交流(指定管理、委託等)を積極的に実施している。 ・同JV内の今川図書館とも積極的に交流している。他館との共同イベント、共同研修等を踏まえ、図書館運営にフィードバックしている。	事業者 ・本社の担当者が、現場の従事者とは1年に1度面談を実施している。また希望があれば、都度面談の機会を設け、日頃の業務について確認を行っている。月に1度の館内整理日では、職員全員と情報共有し、週に1度の責任者ミーティングでは、現場スタッフの様子などについても話し合っている。年に1度ストレスチェックを行い、従事者の良好な労働環境作りを行っている。		
	【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	事業者 月1回の業務研修会の際に、改善事項があればその際に確認して、その内容をフィードバックしていくようにしています。 熱中症対策として通気性の良い作業着の支給や塩分補給のタブレットや雨具等の支給。従業員の希望する工具や清掃用具を支給しました。	事業者 昨年度の「雑誌の整備」を行いたいとのスタッフからの意見を踏まえ、今年度から研修を行い従事させている。	事業者 ・イベントチラシについてスタッフの意見を踏まえ、下記を追記した。 【「年齢制限(小学生まで)」、「イベントフロア(3階)」、「一人1回まで」】 ・締め処理手順の簡素化・手順の統一を図った。	事業者 過去の意見によって、子育て中の職員の特別なシフトが実施できないかとの提案があり、今年度のイベント計画で活用した。	事業者 ・図書館資料の他館回送に使用するオリコンの置場が使いにくいという意見があり、置場を整理しての改善に活用した。 ・イベントの企画や実施方法は、従業員からの提案を活用している。	事業者 ・利用者対応の一環として、それぞれが対応している接遇に関しての方法や、業務端末の使い方など共有をする窓口研修を定期的に行う事にした。			
	【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのようにしているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容も教えてください。)	事業者 入社時に、新人研修マニュアルにて実施し、その後、各現場にてOJT研修を実施しています。 月に1度スタッフミーティングの中で事故事例を用いた安全研修や接客・接客教育を実施しています。また、普通救命救命、フルハーネス特別教育、伐木作業等の特別教育の資格取得を行っています。	事業者 ・入社時には研修担当スタッフが、マンツーマンで業務習得研修を実施。 ・接遇研修や個人情報研修等の研修を計画に沿って実施。(個人情報研修は確認テストを実施し不合格者は再試験となる。) ・eラーニングによる研修も実施。	事業者 ・入社時は14日間を研修期間として指導者スタッフ間で研修内容を共有。 ・接遇研修や個人情報研修等の研修を計画に沿って実施。(個人情報研修は確認テストを実施し不合格者は再試験となる。) ・eラーニングによる研修も実施。	事業者 全従業員に対して、入社時に研修を実施するとともに、年に数回の外部研修や園内の研修を実施している。また年間2回の面談によって育成の計画を立てている。	事業者 ・入社時に全従業員を対象に図書館業務全般について、接遇や書誌情報、出版流通の仕組みを含めて、図書館全般について研修を実施している。 ・本社研修部門として「ライブラリー・アカデミー」を設立し、接遇などの基礎的な研修から選書・各種サービスなどの専門的な研修など多岐にわたる講座を年間500回以上開催している。また、スタッフはeラーニングシステムを通じて、いつでもどこでも研修を受講できる体制を整えている。 ・毎月1回、館内整理日に全スタッフを対象に、館としての課題や強化すべき事柄の研修を実施している。	事業者 ・入社時に全従業員を対象に図書館業務全般について、接遇や書誌情報、出版流通の仕組みを含めて、図書館全般について研修を実施している。 ・本社研修部門として「ライブラリー・アカデミー」を設立し、接遇などの基礎的な研修から選書・各種サービスなどの専門的な研修など多岐にわたる講座を年間500回以上開催している。また、スタッフはeラーニングシステムを通じて、いつでもどこでも研修を受講できる体制を整えている。 ・毎月1回、館内整理日に全スタッフを対象に、館としての課題や強化すべき事柄の研修を実施している。	事業者 ・入社時には、全従事者に公共図書館に特化した「接遇」「著作権」「個人情報保護」の3つのテーマについて、オンライン研修を行っている。その他、専門性が必要な児童担当には、年間と通じて継続的に児童書研究会を開催している。		
	【Q28-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業員が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	事業者 入社時に雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認しているほか、働き方や休み方に関する相談について、いつでも相談に乗れるよう声掛けをしています。	事業者 ・入社の際、雇用契約を締結時に雇用条件・休暇制度について双方で確認している。 ・雇用契約の更新時等にも定期的な面談を実施。 ・シフトについては、毎月休み希望をヒアリングの上、作成している。	事業者 ・入社の際、雇用契約を締結時に雇用条件・休暇制度について双方で確認している。 ・雇用契約の更新時等にも定期的な面談を実施。 ・シフトについては、毎月休み希望をヒアリングの上、作成している。	事業者 様々な雇用条件を用意し、業務とのバランスをみながら多様な働き方に対応できるようにしている。また年度の途中に次年度以降のキャリアの希望や働き方への要望を聞くことでその充実に努めている。	事業者 ・入社時に雇用条件や休暇制度について確認しているほか、働き方について希望があれば、責任者が聞き取り、反映できる体制を整えている。 ・有給休暇については、個々の働き方や休み方に合わせて時間単位で取得できるようになっており、子育て応援プランや男性の育児促進など、働き方改革にも積極的に取り組んでいる。	事業者 ・入社時に雇用条件や休暇制度について確認しているほか、働き方について希望があれば、責任者が聞き取り、反映できる体制を整えている。 ・有給休暇については、個々の働き方や休み方に合わせて時間単位で取得できるようになっており、子育て応援プランや男性の育児促進など、働き方改革にも積極的に取り組んでいる。	事業者 月に1度、現場で次の月の休み希望を提出している。また運営管理社員との面談時には、働き方についてのヒアリングを行い、希望に沿うように現場と調整している。		
【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業員はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	事業者 シフト制の勤務形態だが、職員の希望に添える様シフトを組んでいます。土日の出勤が偏らない、極端な運動が発生しないように考慮し不平等にならないよう注意しています。	事業者 ・契約更新時に個別面談を実施し、個別相談の環境を整えている。 希望シフト制によっておのおの希望に沿ってシフト作成しているが、遅い時間の勤務が希望が少ないので調整をお願いすることもある。	事業者 ・契約更新時に個別面談を実施し、個別相談の環境を整えている。 希望シフト制によっておのおの希望に沿ってシフト作成している。	事業者 「できる限り変動の少ない労働時間とすることで健康管理や育児との両立がしやすくなり」という要望が多いが、開所時間に常勤職員の配置が法令で求められるなど事業の特性によって多様な働き方を認められる幅が狭いことが課題となっている。	事業者 ・勤続5年以上の契約社員及び弊社人事制度上で該当する契約社員には積極的に無期雇用を案内しているが、対象者のほとんどが無期効用に転換している。 ・就業時間・日数を短時間・短日数で希望するスタッフがいることから、ライフワークバランスに合わせて就業できる体制を整えている。 令和4年度全スタッフ17名無期雇用6名 直近令和4年度には1名が無期転換となりました。	事業者 ・勤続5年以上の契約社員及び弊社人事制度上で該当する契約社員には積極的に無期雇用を案内しているが、対象者のほとんどが無期効用に転換している。 ・就業時間・日数を短時間・短日数で希望するスタッフがいることから、ライフワークバランスに合わせて就業できる体制を整えている。 令和4年度全スタッフ16名全無期雇用4名 直近令和4年度には3名が無期転換となりました。	事業者 お子さんが小さい方は早番のみの勤務希望や、扶養範囲内での勤務希望などがあり。			

番号		1	2	3	4	5	6	7	8	
所管		都市整備部	教育委員会事務局	区民生活部	子ども家庭部	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	保健福祉部	
施設名		大田黒公園	永福図書館	コミュニティふらっと永福	上高井戸保育園	南萩窪図書館	下井草図書館	今川図書館	ゆうゆう今川館(施設維持管理のみ)	
種別		公園	図書館	集合施設	保育園	図書館	図書館	図書館	その他	
開始年度		H23年度	H22年度	R03年度	H29年度	R02年度	R02年度	R02年度	R02年度	
指定管理期間		H31年4月1日～R6年3月31日	R3年4月1日～R6年3月31日	R4年4月1日～R6年3月31日	R2年4月1日～R7年3月31日	R2年4月1日～R7年3月31日				
事業者名		箱根植木株式会社	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	社会福祉法人風の森	(共同事業者)TRC・丸善・大星すぎなみグループ 【(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)】					
※ この欄は、各事業年度の 財政効果 の算入に 関係する 項目を 記載する こととし、 、	【Q29】指定管理料(R3決算額)【A】	区	33,323千円	70,148千円	31,331千円	172,774千円	67,463千円	71,935千円	65,538千円	3,799千円
	【Q30】指定管理導入前経費【B】	区	31,894千円	152,278千円		212,786千円	127,230千円	127,787千円	73,342千円	5,052千円
	令和3年度における財政効果額 【B】-【A】	区	指定管理導入以降10年以上経過しているため比較不可	新設施設のため、比較不可		40,012千円	59,767千円	55,852千円	7,804千円	1,253千円
	【Q31】次期更新を機に直営に転換した 場合の経費【C】	区	52,091千円	155,241千円		257,453千円	134,457千円	135,089千円	159,742千円	5,052千円
	直営に転換した場合の財政効果額 【A】-【C】	区	△ 18,768千円	△ 53,762千円		△ 84,679千円	△ 66,994千円	△ 63,154千円	△ 94,204千円	△ 1,253千円
【Q32】指定管理から直営に転換する 場合に生じる課題があれば、具体的に 教えてください。	区	指定管理者が持つ専門性が失われることで、庭園管理の質の低下、高コストが懸念される。(管理の質の低下により、回遊式日本庭園としての良好な景観を保つことができず、来園者の減少が想定される。また、維持管理のための専門事業者への委託経費等のコストアップも想定される。)	・職員数の確保と司書有資格者の確保が必要である。特に、司書の採用ができるのは会計年度任用職員のみであるため、指定管理者と同様の司書有資格者の配置は困難である。 ・複合施設の場合、区民サービスの観点から施設の一体的な運営・管理が求められるが、直営にした場合は、各施設者は個別となり、複合施設のメリットが失われる。	<直営(区職員)> ・自主事業等は、専門性に欠けるためサービス水準の低下が懸念がある。 ・ランニングコストは、人件費(退職手当含む)の増加の懸念がある。 <直営(委託)> ・指定管理者と異なり、仕様書に基づく業務履行では、サービスの広がり期待できない。	保育に携わる職員が全員入れ替わるため、児童に戸惑いや不安を生じさせる等の心理的影響を及ぼす可能性がある。	・職員数の確保と司書有資格者の確保が必要である。特に、司書の採用ができるのは会計年度任用職員のみであるため、指定管理者と同様の司書有資格者の配置は困難である。	・職員数の確保と司書有資格者の確保が必要である。特に、司書の採用ができるのは会計年度任用職員のみであるため、指定管理者と同様の司書有資格者の配置は困難である。	・職員数の確保と司書有資格者の確保が必要である。特に、司書の採用ができるのは会計年度任用職員のみであるため、指定管理者と同様の司書有資格者の配置は困難である。	施設の維持管理において修繕等が必要になった場合、土日も含め、区が直接対応するため、指定管理者が実施するよりも現場確認等に時間を要することから、施設利用者との間不便をかけることとなる。	
【Q33】指定管理者制度ではないが、直営であればできると想定されるサービスがあれば、具体的に教えてください。	区	公園占用許可申請の受付等の業務	特になし。	○指定管理者との協議がないため、意思決定後に迅速に対応可能 ・施設設備緊急工事 ・利用者からの苦情・要望の改善 ・情報公開	特になし	特になし	特になし。	特になし。	特になし。	特になし
【Q34】事業者が指定管理者制度に対して感じる課題があれば、具体的に教えてください。	事業者	新型コロナウイルスによる、施設開放の制限やイベント等の開催自粛により地域活性に向けた交流の機会がなくなり、本来の指定管理者としての計画が滞ってしまうこと。 ウクライナ危機による戦争からの物価高騰などによる資材等の値上がりなどのリスク管理をどのように行っていくか。	・3年や5年の切り替えの可能性がある為、人材育成やノウハウの蓄積の点からも指定管理期間は長期であることが望ましい。 ・経費想定が光熱水費等今般のように急騰した際に、補填が必要。 ・事業者選定プロポーザルでの募集要項の評価基準(点)の明確化及び、選考過程の(選定委員会議事録)の公開	・3年や5年の切り替えの可能性がある為、人材育成やノウハウの蓄積の点からも指定管理期間は長期であることが望ましい。 ・経費想定が光熱水費等今般のように急騰した際に、補填が必要。 ・事業者選定プロポーザルでの募集要項の評価基準(点)の明確化及び、選考過程の(選定委員会議事録)の公開	定期的な更新検査、実地検査、監査、定期モニタリング、労働環境モニタリングなど区の関連部署ごとにより多くの検査に多くの事務時間を取られてしまうが、重複した内容の確認が多いため整理することで効率化が可能と思われる。	・施設の老朽化に伴う修繕については、既存の指定管理料修繕費の中だけでは、対応が難しい事例が発生している。 ・社会情勢の変化による物価変動(現在は光熱水費等)について、既存の指定管理料では対応が難しい状況が発生している。	・施設の老朽化に伴う修繕については、既存の指定管理料修繕費の中だけでは、対応が難しい事例が発生している。 ・社会情勢の変化による物価変動(現在は光熱水費等)について、既存の指定管理料では対応が難しい状況が発生している。	近年のインフレによる人件費、光熱水費の上昇と指定管理収支とのバランスが課題と感じている。		
【Q35】指定管理施設における情報公開に関する基準や考え方を教えてください。	事業者	杉並区の情報公開制度に従い、適正かつ積極的な情報公開を実施します。	・情報公開制度は、区民の皆さんが区が持っている公文書の公開を請求できる制度と認識しており、請求のあった公文書を公開することで、区民の区政への理解を深め、公正・透明で民主的な区政運営を推進しようとするものと認識している。 ・指定管理者制度の運用には高い透明性が求められることから情報公開請求の際には、情報公開規程に則り誠実に対応する。 ・民間企業ですので、ノウハウに係る専門性の部分につきましては開示できません。	・情報公開制度は、区民の皆さんが区が持っている公文書の公開を請求できる制度と認識しており、請求のあった公文書を公開することで、区民の区政への理解を深め、公正・透明で民主的な区政運営を推進しようとするものと認識している。 ・指定管理者制度の運用には高い透明性が求められることから情報公開請求の際には、情報公開規程に則り誠実に対応する。 ・民間企業ですので、ノウハウに係る専門性の部分につきましては開示できません。	法人は以下のような非公開情報を除いて開示申し出者へ開示するものとしている。①法令によって公にすることができないもの②個人情報に該当するもの③公にすることで生命、財産、財産の確保、犯罪の予防その他の公共の安全と秩序の維持に支障が生ずるおそれのあるもの④法人内部または他団体との審議、検討に関する情報で公にすることで率直な意見の交換や円滑な意思決定が損なわれるもの。⑤法人が行う事務または事業に関する情報で公にすることによって当該事務または事業の適正な遂行に支障を及ぼす恐れのあるもの。	・区の情報公開条例に基づき、対応している。 ・公開に関する基準や考え方については、具体的な内容に基づき、本社担当者により、法務部門に見解を確認してから開示している。	・区の情報公開条例に基づき、対応している。 ・公開に関する基準や考え方については、具体的な内容に基づき、本社担当者により、法務部門に見解を確認してから開示している。	杉並区情報公開条例に基づき対応している。本中で規定している「コンプライアンス行動指針」の中で、「情報の適時・適切な開示」を定め、行政の一端を担う指定管理者として、公の施設の管理にあたり作成、保有した文書等を、杉並区等の関係機関、職員の個人情報保護を厳守した上で、情報公開要求への的確な対応をとっている。		
【Q36】指定管理施設の事業計画などについて、計画内容を検討し、決定している体制と男女比を教えてください。	事業者	運営責任者は、3名(男性2名、女性1名)で計画内容を検討、決定しています。	現場の業務責任者1名・副業務責任者1名・館長1名・館長補佐4名の計7名(男性3名、女性4名)で検討し、営業所長1名・エリアマネージャー1名(男性2名)で決定している。	現場の業務責任者1名・副業務責任者1名・館長1名・館長補佐4名の計7名(男性3名、女性4名)で検討し、営業所長1名・エリアマネージャー1名(男性2名)で決定している。	施設長は女性1名で計画内容を立案し、理事は男性4名、女性2名でその内容を決定している。	従事者全員から意見を募ったうえで、館長含め運営責任者5名(男性3名・女性2名)で計画を検討・策定し、本社担当者3名(男性2名・女性1名)に最終的な承認を得た後に決定している。	・事業計画については館長を含めた運営責任者4名で計画を検討して策定し、本社の本社担当者により承認を得ている。運営責任者は男性が1名、女性が3名であり、本社担当者は概ね男性が2名、女性が1名である。	・本社所属の運営管理担当は男性2名、女性2名の計4人で今川図書館を担当している。 ・現場責任者は、館長女性1名、責任者女性1名、副責任者女性2名男性1名で担当している。		

番号	9	10	11	12	13	14	15	
所管	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	子ども家庭部	子ども家庭部	
施設名	阿佐谷図書館	成田図書館	成田図書館	高前図書館	高井戸図書館	高井戸保育園	堀/内東保育園	
種別	図書館	図書館	図書館	図書館	図書館	保育園	保育園	
開始年度	H19年度	H19年度	H22年度	H22年度	H22年度	H16年度	H26年度	
指定管理期間	R3年4月1日～R7年3月31日			R3年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日		
事業者名	(株)ウィアックス			(共同事業体)TRC・大星すぎなみグループ		(株)図書館流通センター・大星ビル管理(株)		
事業者名	社会福祉法人東京家庭学校			社会福祉法人東京家庭学校		株式会社プロケア		
【Q1】指定管理者制度を導入した理由を教えてください。	区	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	
【Q2-1】導入前に想定していたサービス面のメリットや効果を教えてください。	区	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレックスサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレックスサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレックスサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレックスサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレックスサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレックスサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレックスサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。
【Q2-2】【Q2-1】で想定したメリットや効果が実際に図られているか、具体的な状況を教えてください。	区	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書館の展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書館の展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書館の展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書館の展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書館の展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書館の展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書館の展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回
【Q2-3】その他、導入により、新たに付加された区民サービス(自主事業を含む)はどのようなものがあるか、具体的に教えてください。	区 指定管理者	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。 ＜指定管理者 回答欄＞ 「あかちゃんタイム」を月2回から、毎週火曜日開催に拡充し、授乳室の設置を開始した。 ・図書館だよりの内容を見直し、おすめ本のレビューや新着本案内、書影を追加し、白黒からカラー印刷に変更した。 ・地域子育てネットワーク事業に参加し、出張おはなし会を開催。 ・除菌機の導入(利用者向け)	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。 ＜指定管理者 回答欄＞ 自主事業の多様性、回数増加 大人のための朗読会(成田図書館で2回目)、寄席(指定管理後実施)、小学生のための工作会、幼児から小学生対象ストーリーテリング、本の福袋、小学生のためのお話し会、流し進み体験会、月齢を分けたお話し会等月1回のお話し会を実施した。 ・近隣施設、地域と協働の強化 「軒先から、こんにちは」、子ども子育てプラザ成田西へ図書館より配布、風除室展示スペースを地域で活動している方へ貸出 ・YA向けおたよりの発行 ・幼年童話100選常設展示 ・除菌機の導入(内部ワークルームで主に消臭に使用)	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。 ＜指定管理者 回答欄＞ ・月3回「赤ちゃんおはなし会」を実施。その他の特別行事も、年2～3回実施だったのを、月1～2回実施に拡充 ・地域児童や、住民と連携し、地域資料を作成した。 ・インセンティブ事業になるが、釜煮絵本、ココロこ、すぎなみの知等 ・除菌機の導入(利用者向け)	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。 ＜指定管理者 回答欄＞ ・地域在住の絵本作家による夏休みのワークショップと開演展の開催 ・マスコットキャラクターを作成し、動画による図書館と読書活動の宣伝に活用している。 ・プラチナタイムという方法、在典講座、得根イベントなど子どもや高齢者などを中心とした独自の事業の実施。 ・YAコーナーは、図書展示場所を新たに設置するなどの利用促進に繋がるしかけをすることが出来た。 ・SNSを使っている情報発信。	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。 ＜指定管理者 回答欄＞ ・高井戸地域の地史(オールドヒストリー)を作成 ・高井戸街連携の一環として、講演会の講師として招く等、地域に密着した講演会を開催することが出来た。 ・イベント回数や参加人数の倍増 ・SNSを使っている情報発信	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。 ＜指定管理者 回答欄＞ ・英語教室、体操教室などの外部講師によるプログラムを導入 ・平成19年 定員増 87名から95名に定員増 ・平成16年0歳児保育。常勤看護師1名配置。平成19年より0歳児定員を9名から11名に拡充。 ・常勤栄養士1名配置。コンペクシオン導入、惣菜等のバリエーションを増やし、食育に力を入れた。	＜区 回答欄＞ 延長保育の実施 ＜指定管理者 回答欄＞ ・英語教室、体操教室などの外部講師によるプログラムを導入 ・リズム運動の導入 ・豊隣園タッチパネルの導入 ・第三者委員を任命し、苦情対応窓口を広げた ・年2回運営委員会を実施し保護者のご意見ご要望を伺う機会を作った ・保護者のおむつ持ち帰りを廃止
【Q3-1】指定管理者制度を導入したことにより発生した課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定管理者	＜区 回答欄＞ 指定管理者へのモニタリングや様々なトラブル等への対応について、図書館業務に精通した職員が必要となること。 ・施設維持管理について区と指定管理者のリスク分担が難しいこと。 ＜指定管理者 回答欄＞ ・あまり頻繁ではないが、業者が変わった際の引き継ぎについて、業者間で温度差がある。ただ、この点については業者の変更がある場合のみ発生することであり、また、新陳代謝という意味ではプラス面もある。雇用の継続という観点からすると指定管理期間は長い方が望ましい。	＜区 回答欄＞ 指定管理者へのモニタリングや様々なトラブル等への対応について、図書館業務に精通した職員が必要となること。 ・施設維持管理について区と指定管理者のリスク分担が難しいこと。 ＜指定管理者 回答欄＞ ・あまり頻繁ではないが、業者が変わった際の引き継ぎについて、業者間で温度差がある。ただ、この点については業者の変更がある場合のみ発生することであり、また、新陳代謝という意味ではプラス面もある。雇用の継続という観点からすると指定管理期間は長い方が望ましい。	＜区 回答欄＞ 指定管理者へのモニタリングや様々なトラブル等への対応について、図書館業務に精通した職員が必要となること。 ・施設維持管理について区と指定管理者のリスク分担が難しいこと。 ＜指定管理者 回答欄＞ 指定管理者制度を導入したことにより発生した問題は特になく考えます。	＜区 回答欄＞ 指定管理者へのモニタリングや様々なトラブル等への対応について、図書館業務に精通した職員が必要となること。 ・施設維持管理について区と指定管理者のリスク分担が難しいこと。 ＜指定管理者 回答欄＞ 指定管理者制度を導入したことにより発生した問題は特になく考えます。	＜区 回答欄＞ 特になし ＜指定管理者 回答欄＞ ・平成16年指定管理団の先駆けて、既存の区立園から運営主体が民間になったことで、職員が全て交替になり、年長、年中の保護者の方々から不安の声が寄せられた。 ・保育園は都営住宅の1階に位置するが、入居希望者には、階下に保育園があることが周知されており、それを知らずに入居した方々から、子どもたちの声に関する要望が多数寄せられた。	＜区 回答欄＞ 特になし ＜指定管理者 回答欄＞ 保護者と信頼関係を築くため、まずは子ども達が園に行きたいと言ってくれるように保育をしつかり行うこと、父母会を中心に保護者のご意見ご要望を書面又は口頭で伺い一つ一つ丁寧に答えること、指定管理者として取り入れられる保育プログラムを実施するなど少しづつ取り組み、不安感を取り除くよう務めた。	
【Q3-2】【Q3-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいる(いた)のか具体的に教えてください。	区 指定管理者	＜区 回答欄＞ ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。 ＜指定管理者 回答欄＞ 指定管理期間終了により、受託する施設に変更があっても、スケールメリットを生かして、できるだけ従事者の希望に沿った形で配置転換を行っている。	＜区 回答欄＞ ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。 ＜指定管理者 回答欄＞ 指定管理期間終了により、受託する施設に変更があっても、スケールメリットを生かして、できるだけ従事者の希望に沿った形で配置転換を行っている。	＜区 回答欄＞ ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。 ＜指定管理者 回答欄＞ 該当なし	＜区 回答欄＞ ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。 ＜指定管理者 回答欄＞ 該当なし	＜区 回答欄＞ - ＜指定管理者 回答欄＞ ・より丁寧な対応を心がけた。地域交流の一環として、園の行事にお招きした。住宅供給公社に階下に保育園があることを事前にお知らせ頂く様をお願いをした。(平成17年頃)	＜区 回答欄＞ - ＜指定管理者 回答欄＞ 保護者と信頼関係を築くため、まずは子ども達が園に行きたいと言ってくれるように保育をしつかり行うこと、父母会を中心に保護者のご意見ご要望を書面又は口頭で伺い一つ一つ丁寧に答えること、指定管理者として取り入れられる保育プログラムを実施するなど少しづつ取り組み、不安感を取り除くよう務めた。	
【Q4-1】指定管理者制度を導入した後の社会環境の変化等により、現施設で生じている新たな課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定管理者	＜区 回答欄＞ 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。 ＜指定管理者 回答欄＞ 図書館によっては電子図書館やアーカイブを導入しているところもあるが、利用者の年齢層や利用状況等を見とまたまだ課題はあるように思われる。 ・図書館に求められることが増えている(本の貸し借りだけでなく、見守りやコミュニティの場等)が、それに対応する人員体制(スキル面・予算面)の充実が必要である。 ・昨今利用者からの理不尽な意見が増えているように感じる。またそれに対して、中々対抗手段がなく、多大な時間と労力がかかる。(SNS等の発達により毅然とした態度が取りづらくなっている)	＜区 回答欄＞ 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。 ＜指定管理者 回答欄＞ 図書館によっては電子図書館やアーカイブを導入しているところもあるが、利用者の年齢層や利用状況等を見とまたまだ課題はあるように思われる。 ・図書館に求められることが増えている(本の貸し借りだけでなく、見守りやコミュニティの場等)が、それに対応する人員体制(スキル面・予算面)の充実が必要である。 ・昨今利用者からの理不尽な意見が増えているように感じる。またそれに対して、中々対抗手段がなく、多大な時間と労力がかかる。(SNS等の発達により毅然とした態度が取りづらくなっている)	＜区 回答欄＞ 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。 ＜指定管理者 回答欄＞ ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、ソーシャルディスタンスを考慮した、カウンター対応・座席設置、消毒の徹底、イベント開催時の参加者数の検討などが発生している。	＜区 回答欄＞ 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。 ＜指定管理者 回答欄＞ ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、ソーシャルディスタンスを考慮した、カウンター対応・座席設置、消毒の徹底、イベント開催時の参加者数の検討などが発生している。	＜区 回答欄＞ - ＜指定管理者 回答欄＞ ICT化を促進することで、保護者の利便性の向上、職員の文書作成等の負担軽減に繋げ、子どもたちに向き合う時間を増やしていきたい。	＜区 回答欄＞ 特になし ＜指定管理者 回答欄＞ 安全面が重要視されている昨今、門柱や公園とのフェンスが低く、防犯上不安がある。	

（1）指定管理導入に伴う区民サービスについて

番号		9		10		11		12		13		14		15	
所管		教育委員会事務局		教育委員会事務局		教育委員会事務局		教育委員会事務局		教育委員会事務局		子ども家庭部		子ども家庭部	
施設名		阿佐谷図書館		成田図書館		方南図書館		高前図書館		高井戸図書館		高井戸保育園		堀/内東保育園	
種別		図書館		図書館		図書館		図書館		図書館		保育園		保育園	
開始年度		H19年度		H19年度		H22年度		H22年度		H22年度		H16年度		H26年度	
指定管理期間		R3年4月1日～R7年3月31日		R3年4月1日～R7年3月31日		R3年4月1日～R7年3月31日		R3年4月1日～R7年3月31日		R3年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日	
事業者名		(株)ヴィアックス		(株)ヴィアックス		(株)ヴィアックス		(株)ヴィアックス		(株)ヴィアックス		社会福祉法人東京家庭学校		株式会社プロケア	
		区 指定管理者	<区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> 人員のスキルは多角的な研修等を用意し、人材育成に努めている	区 指定管理者	<区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> 人員のスキルは多角的な研修等を用意し、人材育成に努めている	区 指定管理者	<区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> 人員のスキルは多角的な研修等を用意し、人材育成に努めている	区 指定管理者	<区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> ・カウンターに透明の仕切りを設置、座席は一定距離を保てるように間引きを実施、出入口に消毒液の設置している。 ・一部のイベントに「Web配信イベント」を導入している。これにより非接触でイベントを開催することが出来、感染症拡大防止と区民サービス充実を両立することが出来ている。	区 指定管理者	<区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> ・カウンターに透明の仕切りを設置、座席は一定距離を保てるように間引きを実施、出入口に消毒液の設置している。 ・一部のイベントに「Web配信イベント」を導入している。これにより非接触でイベントを開催することが出来、感染症拡大防止と区民サービス充実を両立することが出来ている。	区 指定管理者	<区 回答欄> 特になし <指定管理者 回答欄> 指定管理園は、補助金の対象外になっているので、より良い方向へ進むように、前向きに意見交換を行っている。	区 指定管理者	<区 回答欄> 特になし <指定管理者 回答欄> 保護者からも声を頂いているため区へお伝えし、防犯カメラの存在をアピールするなど行ったが根本的解決には至っていない。
(2) モニタリング・評価	【Q5】直近(R4年度前期)のモニタリング結果を教えてください。	区 評価	全ての項目について、良好、概ね良好であった。	区	全ての項目について、良好、概ね良好であった。(加点点評価)独自に「幼年童話100選」リストを作成し、館内での展示を行ったので、加点点評価した。	区	ほとんどの項目について、良好、概ね良好であった。	区	全ての項目について、良好、概ね良好であった	区	全ての項目について、良好、概ね良好であった。(加点点評価)新たに「家読」に取り組んだことに対し加点点評価した。	区	すべての評価項目について、良好、概ね良好であった。	区	すべての評価項目について、良好、概ね良好であった。
	(参考)過去3年間のモニタリング結果	区 点数	99点	区	103点	区	96点	区	98点	区	103点	区	100点	区	100点
	95点以上:優良	区 R3点数	99点	区	99点	区	99点	区	99点	区	99点	区	105点	区	105点
	80点以上:良好	区 R2点数	90点	区	90点	区	98点	区	95.5点	区	95.5点	区	99点	区	91点
	60点以上:普通	区 R1点数	103点	区	103点	区	99点	区	99点	区	99点	区	107点	区	103点
【Q6】各年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書やモニタリングの結果を踏まえた総合的な評価を行うこととなっているが、どのように行っているのか、教えてください。	区	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	モニタリングのほか、東京都福祉サービス第三者評価も受審しており、それらを踏まえた評価を行っている。	モニタリングのほか、東京都福祉サービス第三者評価も受審しており、それらを踏まえた評価を行っている。				
【Q7】【Q6】の結果に基づき、協定書や次期管理者選定の募集要項などで見直した点があれば教えてください。	区	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし				
【Q8】次期の指定管理者を公募せずに選定した場合があれば、公募しなかった理由を教えてください。 ※通常通り公募した場合は、「公募した」と回答ください。	区	公募した	公募した	公募した	公募した	公募した	公募した	公募した	公募した	事業の継続性、入所者に及ぼす影響およびこれまでの実績等を総合的に勘案し、現指定管理者に引き続き管理を行わせることが適当であると選定委員会において評価されたため	事業の継続性、入所者に及ぼす影響およびこれまでの実績等を総合的に勘案し、現指定管理者に引き続き管理を行わせることが適当であると選定委員会において評価されたため				
【Q9】施設の築年数を教えてください。(令和4年4月1日現在、大規模改修している場合は、改修後の経過年数)	区	築30年	築37年	築17年	築50年	築25年	築48年	築50年							
【Q10】「令和元年度」「令和3年度」と「指定管理導入前」の施設利用者数や利用率を教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:個人貸出者数 令和元年度:111,373人 令和3年度:96,697人 導入前 直営(平成18年度):108,173人 <指定管理者 回答欄> 【定義】 貸出登録者数: 個人貸出冊数:年間の貸出冊数 「令和元年度」 貸出登録者数:15,165名 個人貸出冊数:375,262冊 「令和3年度」 貸出登録者数:11,955名 個人貸出冊数:321,934冊 「指定管理者導入前」 不明	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:個人貸出者数 令和元年度:104,947人 令和3年度:85,709人 導入前 直営(平成16年度):79,622人 業務委託(平成18年度):84,999人 <指定管理者 回答欄> 【定義】 貸出登録者数: 個人貸出冊数:年間の貸出冊数 「令和元年度」 貸出登録者数:11,533名 個人貸出冊数:104,947冊 「令和3年度」 貸出登録者数:9,135名 個人貸出冊数:85,709冊 「指定管理者導入前」 不明	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:個人貸出人数 令和元年度:64,219人 令和3年度:71,991人 導入前 業務委託(平成21年度):69,983人 *直営なし、業務委託から指定管理者へ <指定管理者 回答欄> 【定義】 貸出登録者数: 個人貸出冊数:年間の貸出冊数 「令和元年度」 貸出登録者数:11,436名 個人貸出冊数:242,668冊 「令和3年度」 貸出登録者数:9,135名 個人貸出冊数:283,398冊 「指定管理者導入前」 不明	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:個人貸出人数 令和元年度:104,045人 令和3年度:114,062人 導入前 直営(平成21年度):97,637人 <指定管理者 回答欄> 【定義】 施設利用者数:入館者数 個人貸出人数:年間の貸出人数 個人貸出冊数:年間の貸出冊数 (平成21年度:指定管理導入前) 施設利用者数:221,282名 個人貸出人数:101,682人 個人貸出冊数:414,511冊 (令和元年度) 施設利用者数:204,496名 個人貸出人数:102,495人 個人貸出冊数:356,259冊 (令和3年度) 施設利用者数:187,076名 個人貸出人数:98,883人 個人貸出冊数:347,607冊	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:毎月1日現在の在籍児童数の年間合計 利用率:施設利用者数/利用定員数の年間合計 <令和元年度実績> 施設利用者数:1134名 利用率99.5% <令和3年度実績> 施設利用者数:1143名 利用率100.3% <平成15年度実績> 施設利用者数:874名 利用率98.4% <指定管理者 回答欄> 令和元年度実績 施設利用者数:1134名 利用率99.5% 令和3年度実績 施設利用者数:1144名 利用率100% 年間施設定員数は1140名。利用者(園児)数が定員を超えているのは、杉並区の待機児童解消対策のため、弾力運用を行い園児の受け入れを行っているため。	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:毎月1日現在の在籍児童数の年間合計 利用率:施設利用者数/利用定員数の年間合計 <令和元年度実績> 施設利用者数:1151名 利用率99.9% <令和3年度実績> 施設利用者数:1113名 利用率96.6% <平成25年度実績> 施設利用者数:1143名 利用率99.2% <指定管理者 回答欄> ※園児数:各年度4/1現在 利用率:定員96名に対しての充足率 (令和元年度実績) 園児数:95名/利用率:99% (令和3年度実績) 園児数:90名/利用率:93.8% (平成25年度実績) 園児数:95名/利用率:99%								
【Q11-1】指定管理者制度導入後のアンケート調査など、利用や満足度を確認している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	区 事業者	・利用者満足度調査の実施 対象:利用者 方法:カウンター対応時に手渡してアンケート用紙を配布し、意見を求めた。 ・イベント開催時に参加者へアンケート実施。イベント内容などについて調査。	・利用者満足度調査の実施 対象:利用者 方法:カウンター対応時に手渡してアンケート用紙を配布し、意見を求めた。 ・イベント開催時に参加者へアンケート実施。イベント内容などについて調査。	・利用者満足度調査の実施 対象:利用者 方法:カウンター対応時に手渡してアンケート用紙を配布し、意見を求めた。 ・イベント開催時に参加者へアンケート実施。イベント内容などについて調査。	アンケートの対象者:利用者 周知方法:館の入口、各階にポスターを掲示。 配布について:期間は3日間、カウンターにて直接利用者にアンケートを渡す。QRコードによるインターネットでの受付も実施。	アンケートの対象者:在籍児童保護者 周知方法:インターネット	アンケートの対象者:利用者(園児の保護者) 周知方法: ①利用者へ配布(行事アンケート) ②利用者へ配信(保護者満足度調査アンケート) ③運営委員会での父母会代表者によるご意見ご要望のとりまとめ ④施設の入り口にご意見箱を設置								
【Q11-2】【Q11-1】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	区 事業者	利用者満足度(令和4年度実施/回答者263名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)75.3% (やや満足)22.8% (やや不満)1.9% (不満)0% (未記入)0%	利用者満足度(令和4年度実施/回答者253名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足):80.2% (やや満足):18.6% (やや不満):1.2% (不満):0.8% (未記入):0.4%	利用者満足度(令和4年度実施/回答者241名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)78.4% (やや満足)21.2% (やや不満)0.0% (不満)0% (未記入)0%	(令和4年度実施/回答者277名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)70.4% (やや満足)28.2% (やや不満)1.1% (不満)0% (未記入)0%	令和4年度実施(回答者227名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)74.9% (やや満足)22% (やや不満)2.2% (不満)0% (未記入)0%	利用者満足度(令和2年度実施/回答者62名 回答率76%) 大変満足 69% 満足 26% どちらともいえない 5%	保護者満足度(令和3年度実施/回答者54名) (満足)55% (やや満足)35% (どちらともいえない)3% (やや不満)5% (不満)0%							

番号	9	10	11	12	13	14	15
所管	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	子ども家庭部	子ども家庭部
施設名	阿佐谷図書館	成田図書館	方南図書館	高井戸図書館	高井戸図書館	高井戸保育園	堀/内東保育園
種別	図書館	図書館	図書館	図書館	図書館	保育園	保育園
開始年度	H19年度	H19年度	H22年度	H22年度	H22年度	H16年度	H26年度
指定管理期間	R3年4月1日～R7年3月31日			R3年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日	
事業者名	(株)ヴィアックス			(共同事業体)TRC・大星すぎなみグループ		社会福祉法人東京家庭学校	
事業者名	(株)ヴィアックス			(株)図書館流通センター、大星ビル管理(株)		株式会社プロケア	
【Q11-3】指定管理者制度導入前のアンケート調査など、利用や満足度を確立している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	記録がないため不明	記録がないため不明
【Q11-4】【Q11-3】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	利用者満足度調査は平成20年度から実施しているため、阿佐谷図書館の指定管理者制度導入前の平成18年度時点と比較できる調査結果は無し。	利用者満足度調査は平成20年度から実施しているため、成田図書館の指定管理者制度導入前の平成16年度時点と比較できる調査結果は無し。(平成16年度から18年度まで業務委託による運営)	利用者満足度調査平成21年度実施/回答者256名) ・「職員の対応や説明は分かりやすいですか」の質問に対する回答 (良い)73.8% (やや良い)22.3% (やや悪い)1.6% (悪い)0.0% (未記入)2.3%	利用者満足度調査平成21年度実施/回答者265名) ・「職員の対応や説明は分かりやすいですか」の質問に対する回答 (良い)54.7% (やや良い)34.7% (やや悪い)5.3% (悪い)1.5% (未記入)3.8%	利用者満足度調査平成21年度実施/回答者353名) ・「職員の対応や説明は分かりやすいですか」の質問に対する回答 (良い)51.3% (やや良い)39.9% (やや悪い)4.3% (悪い)1.4% (未記入)3.1%	記録がないため不明	記録がないため不明
【Q12】指定管理者制度導入後のアンケートの実施等により、施設に関する区民意見があれば、「肯定的な評価」と「改善要望等」をそれぞれ教えてください。	<肯定的な評価> ・最近(コロナ以降)本棚が工夫されていると感じます。職員の方々の努力に敬意を評します。 ・天井の電気が暗いと感じていたが来てみたら、部分的にLED化され改善されていたのでうれしかった。 ・図書館職員の方々の最近の対応は非常に親切だし、感じがよい。 <改善要望等> ・館内の閲覧席を増やしてほしい。 ・展示スペースにユーモア小説(例えば昭和頃)の類の資料が少ない。もう少し過去の本の展示があると嬉しい。	<肯定的な評価> ・館内が明るくなった ・大変よいイベント企画だ (館内展示「杉並ゆかりの文豪」を見た利用者から複数名、「軒先から、こんにはは」協働実施の際の参加者から、「大人のための折り紙教室」参加者、「なりたい朗読会」参加者) ・いつも親切にしていたいただきありがとうございます。 <改善要望等> ・食事ができるようにしてほしい ・電子書籍を導入してほしい ・トイレを改修してほしい	<肯定的な意見> 「入口が少しわかりにくかったが、施設自体はともて使いやすいと満足です <改善要望等> 机や椅子を増やしてほしい	<肯定的な評価> ・階段のおどりばの空間が他の図書館にはないいやスボットで好きです。 ・季節のかわりつづけたのしみにしています。水そうもかわいい。 ・いつも楽しく利用しています。昔に比べるとサービスもとても向上して生活に必需品の施設です。ますますハードソフト面の充実を期待しています。 <改善要望等> ・新しい本が少ない ・常時接続可能な無線LANの整備、コンセントを用意してほしい。	<肯定的な評価> ・「福袋」の企画は毎年楽しみにしています。また展示や季節の装飾が美しい。 ・入口のテーマ展示は大変興味深い。チョイスも楽しいものが多く関連ディスプレイにも楽しめるものが多々ある。 ・赤ちゃんおはなし会に以前参加していました。職員の方やボランティアの方が優しくいろいろ手助けしてくださったり声を掛けて下さり、とてもうれしかったです、助かりました。 <改善要望など> ・学習スペースがほしい。 ・新しい本をもっと増やしてほしい	<肯定的な評価> ・季節毎の行事など、子どもの成長に有意義な経験が出来る取り組みを積極的にやっている ・子供に寄り添ってくれていると感じる ・コロナ禍で活動が制限される中でも、いろいろ考え運営してくれている <改善要望など> ・相談したくても送迎のときに他の保護者も待っていて話せない。 ・運動会のイベントを増やしてほしい。0歳から2歳は種目がほほないのでつまらない ・欠席連絡などもキッズリーを利用して、さらなるデジタル化を図ってほしい。	<肯定的な評価> ・子供主体調や成長に関して些細な変化にも気づいていただき、安心して預けられる ・子供に寄り添ってくれていると感じる ・コロナ禍で活動が制限される中でも、いろいろ考え運営してくれている <改善要望等> ・相談したくても送迎のときに他の保護者も待っていて話せない。 ・運動会のイベントを増やしてほしい。0歳から2歳は種目がほほないのでつまらない ・欠席連絡などもキッズリーを利用して、さらなるデジタル化を図ってほしい。
【Q13-1】地域住民や利用者の声を運営に生かしている仕組みがあれば、どのような仕組みで地域の声を吸い上げているか、教えてください。	・わたしの声の投函箱を設置し、利用者を中心に意見を収集している。 ・毎年利用者満足度調査(アンケート)を実施し、利用者を中心に意見を収集している。	・地域住民交流イベントに参加。その後、地域住民参加の館内展示や館内イベントを実施、または実施予定。 ・利用者満足度調査の声を参考にした	地域子育てネットワークや青少年地域教育連絡協議会に定期的に出席することで、地域での詳しい活動を耳にすることが多く、地域で求められている情報をヒントに、今後のイベント等の計画を立てるようにしている。	・毎年利用者満足度調査を実施し、利用者から意見を収集している。 ・館内に「わたしの声」という投函箱を設置している。 ・地域子育てネットワークなど地域の会合に出席し、地域の方の意見を聞いて共同事業に参加している。	・毎年利用者満足度調査を実施し、利用者から意見を収集している。 ・高井戸図書館サポーター会議(地域の方)や地域ネットワーク会議、学校支援本部など、地域の会合にも参加し意見交換を行っている。	東京都福祉サービス第三者評価アンケートや保護者会での利用者からのご意見ご要望を確認している。	毎年1回、保護者満足度調査を行い、ご意見ご要望を確認、返答している。また、年2回の運営委員会で父母会代表者2名と、地域民生委員1名と意見交換している。
【Q13-2】(ある場合)地域の声を具体的にどのように運営に活用したのか、具体的に教えてください。	・昨年度の「館内トイレに幼児用便座を設置して欲しい」といった意見を踏まえ、今年から幼児用便座を設置した。 ・今年度の「だれでもトイレにALL GENDERの表示を入れて欲しい」といった意見を踏まえ、だれでもトイレの自動扉にALL GENDERのピクトグラムを掲示した。 ・「新聞は一人1紙までとし、多くの人が見られるようにしてほしい。」「図書館の雑誌は、2、3誌持つのをやめてほしい。」といった意見を踏まえ、図書館からのお願いとして「新聞・雑誌の最新号は一人1部まで」の注意文を新しく作成し、掲示した。	・地域住民交流イベント報告展示 ・地域住民ガラス細工作品展示 上記イベントで連携を構築し、実施 ・館外掲示板修繕 修繕が高額であり、協議も中々進まなかったため、館の従業員で実施	学校や児童館等で恒例で行われている七夕飾りに協力し、図書館入口外部に地域で切り出された竹を使って、ジャンボ七夕飾りを行った。	・電源がほしいとの声を踏まえ、PC用の座席にコンセントを設置した。 ・換気のために窓を開けているとブラインドが音を立ててうるさいとの声があり、各ブラインドにクッションを付けて音がしないよう工夫した。	・図書館で地域の入たちとの交流の場がほしいという要望に対し、図書館ボランティアを募集し、本の修理をしなが、参加者同士で話ができる場所やミニギャラリーを作り、出展者と観覧者が作品を介して交流が持てるように「交流空間」を作った。	利用者からのセキュリティに関する要望に応え、玄関にカードキーを取り付けた。	・防犯のため送迎時に園の保護者とわかるものがあるといのご要望があり、ネックストラップを配布した。 ・欠席連絡について、電話ではなくアプリなどができるようにしてほしいのご要望を受け、2022年9月より保護者アプリを導入した。指定管理者全体でCT化を進めている。
【Q14】地域住民と協働する取組があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。 <指定管理者 回答欄> ・地域子育てネットワーク事業に参加し、出張おはなし会などを開催している。(夏休みこわいお話し会、秋祭り) ・地域住民と一緒に図書館にて、イベントを実施している。(子ども工作会、大人向け朗読と語りの会、人形劇)	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。 <指定管理者 回答欄> ・地域子育てネットワーク事業の参加	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。 <指定管理者 回答欄> ゆうゆう館を活動の拠点としているハワイアンミュージックの会の方をお招きし、館内でハワイの歌と本の朗読をコラボさせた夏休みイベントを行った。	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。 <指定管理者 回答欄> ・毎年秋に実施される高二小地域子育てネットワーク主催のイベントに地域住民やボランティアと参加している。 ・地域の防災会(町内会)のイベントに地域住民と参加している。	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。 <指定管理者 回答欄> ・地域住民参加の上高井戸児童館の「上高井戸えんにち」に共催参加している。 ・ゆうゆう館の「地域ふれあいデー」に共催参加している。	<区 回答欄> 事業者の工夫により取り組まれている。 <指定管理者 回答欄> 近隣の介護施設との交流を行っている。	<区 回答欄> 事業者の工夫により取り組まれている。 <指定管理者 回答欄> ・夏祭り、運動会、ハロウィンに地域の方を招待している。 ・毎年1回、商店街の花屋さんが花育として4.5歳児にフラワーアレンジメント制作を実施している。 ・毎年1回、都営住宅、児童館、保育園で合同避難訓練を実施している。
【Q15-1】利用者等が運営する利用者協議会等の有無について教えてください。	無	無	無	無	無	無	有
【Q15-2】(ある場合)①利用者協議会等の名称、②利用者協議会等の活動内容、③区・指定管理者との関連について、具体的に教えてください。							父母会
【Q16-1】図書館や体育施設など、同種の施設の好事例等を区(所管課)や事業者が共有する仕組みがあれば、どのような仕組みとなっているか、教えてください。	定期的-全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的-全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的-全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的-全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的-全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	区内7地域に区立園1園ずつを中核園に指定して、地域懇談会の実施や中核園だよりによる情報共有等に取り組むことで、地域における保育施設間の連携を深め、専門性の向上、保育内容の充実、保育の質の向上を図っている。	区内7地域に区立園1園ずつを中核園に指定して、地域懇談会の実施や中核園だよりによる情報共有等に取り組むことで、地域における保育施設間の連携を深め、専門性の向上、保育内容の充実、保育の質の向上を図っている。
【Q16-2】【Q16-1】により、他施設に取り入れられた事例などがあれば、具体的に教えてください。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたらしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたらしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたらしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたらしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたらしている。	地域の保育施設との情報共有や交流により、得られた好事例等を実際の保育で活用することで、保育の質の向上を図っている。	地域の保育施設との情報共有や交流により、得られた好事例等を実際の保育で活用することで、保育の質の向上を図っている。

		9	10	11	12	13	14	15	
		教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	子ども家庭部	子ども家庭部	
		阿佐谷図書館	成田図書館	成田図書館	高井戸図書館	高井戸図書館	高井戸保育園	堀/内東保育園	
		図書館	図書館	図書館	図書館	図書館	保育園	保育園	
		H19年度	H19年度	H22年度	H22年度	H22年度	H16年度	H26年度	
		R3年4月1日～R7年3月31日			R3年4月1日～R7年3月31日			R4年4月1日～R7年3月31日	
		(株)ヴィアックス			(共同事業体)TRC・大星すずみグループ			(株)図書館流通センター・大星ビル管理(株)	
		社会福祉法人東京家庭学校			社会福祉法人東京家庭学校			株式会社プロケア	
〔3〕施設の利用状況や運営状況②	【Q17-1】施設の運営に当たり専門性が必要な業務があれば、教えてください。(図書館における司書業務などの資格のほか、同種の業務経験等が必要なものを含む。)	区 指定管理者	<区 回答欄> 図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。 <指定管理者 回答欄> 司書業務 施設管理の基本的な知識(各機器や設備の専門用語や人工、ある程度の知識がないと修繕の必要性、緊急性、費用等の目安がわかっていることで業者とスムーズにやり取りができ、計画が立てやすくなる)	<区 回答欄> 図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。 <指定管理者 回答欄> 司書業務 施設管理の基本的な知識(各機器や設備の専門用語や人工、ある程度の知識がないと修繕の必要性、緊急性、費用等の目安がわかっていることで業者とスムーズにやり取りができ、計画が立てやすくなる)	<区 回答欄> 図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。 <指定管理者 回答欄> 司書業務 施設管理の基本的な知識(各機器や設備の専門用語や人工、ある程度の知識がないと修繕の必要性、緊急性、費用等の目安がわかっていることで業者とスムーズにやり取りができ、計画が立てやすくなる)	<区 回答欄> 図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。 <指定管理者 回答欄> 購入する図書を決定する選書業務、利用者からの質問・要望に応えるレファレンス業務については、司書資格及び一定の図書館経験による専門的な知識が必要な業務と考える。 ・施設管理者である館長業務は利用者・施設・スタッフの安全を確保するため、防火管理者・衛生推進者・感染対策アドバイザーなどの資格と専門的な知識が必要な業務と考える。	<区 回答欄> 図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。 <指定管理者 回答欄> 購入する図書を決定する選書業務、利用者からの質問・要望に応えるレファレンス業務については、司書資格及び一定の図書館経験による専門的な知識が必要な業務と考える。 ・施設管理者である館長業務は利用者・施設・スタッフの安全を確保するため、防火管理者・衛生推進者・感染対策アドバイザーなどの資格と専門的な知識が必要な業務と考える。	<区 回答欄> 認可保育園であるため、保育士を中心に法令等で定められている基準に基づく職員配置を行っている。 <指定管理者 回答欄> 保育士資格を有する者以外に、01歳児等の乳児保育を行うには、看護師は欠かせない。また、離乳食等をはじめとした食事の取立や、食育には栄養士・調理師は欠かせない。また、園内での、園配置基準以上の配置を行い、厚い保育を行っている。	<区 回答欄> 認可保育園であるため、保育士を中心に法令等で定められている基準に基づく職員配置を行っている。
	【Q17-2】事業者が施設運営において必要となる専門性を確保・維持しているか、区(所管課)はどのように確認しているか、教えてください。	区	指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。	指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。	指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。	指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。	指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。	法令等で定められている基準に基づく職員配置がなされているか、毎月の報告を求めている。	法令等で定められている基準に基づく職員配置がなされているか、毎月の報告を求めている。
	【Q18】長年の運営ノウハウを区(所管課)はどのような仕組みで蓄積しているか、教えてください。	区	毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。	毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。	毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。	毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。	毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。	直営型の区立保育園があるため、ノウハウの蓄積は十分に行われている。	直営型の区立保育園があるため、ノウハウの蓄積は十分に行われている。
	【Q19】指定管理者の交代に伴う業務の引継ぎの際に、確実に業務の引き継がれていることをどのように確認しているか、教えてください。	区	指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。	指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。	指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。	指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。	指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。	指定管理者の交代は実績として無い。	指定管理者の交代は実績として無い。
	【Q20-1】火災や地震発生時など、有事の際における区(所管課)と指定管理者の施設運営における役割分担はどうなっているか、教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> 指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。 <指定管理者 回答欄> 災害協定を結び、一次対応は指定管理者。その後は連携して対応	<区 回答欄> 指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。 <指定管理者 回答欄> 災害協定を結び、一次対応は指定管理者。その後は連携して対応	<区 回答欄> 指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。 <指定管理者 回答欄> 災害協定を結び、一次対応は指定管理者。その後は連携して対応	<区 回答欄> 指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。 <指定管理者 回答欄> 有事の際における役割分担について、別途協定を締結し、協定内容に基づき役割分担をしている。	<区 回答欄> 指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。 <指定管理者 回答欄> 有事の際における役割分担について、別途協定を締結し、協定内容に基づき役割分担をしている。	<区 回答欄> 区と指定管理者で締結した協定書に基づき、指定管理者において対応するとしており、私立認可保育所と同様の対応となる。区は他の私立保育所等も含めた情報連携を行う。 <指定管理者 回答欄> 有事の際の現場対応は指定管理者内で役割分担し、区には報告連絡相談を行う。	<区 回答欄> 区と指定管理者で締結した協定書に基づき、指定管理者において対応するとしており、私立認可保育所と同様の対応となる。区は他の私立保育所等も含めた情報連携を行う。 <指定管理者 回答欄> 有事の際の現場対応は指定管理者内で役割分担し、区には報告連絡相談を行う。
	【Q20-2】【Q20-1】に関連して、有事の際における指定管理者の役割が確実に果たされるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	区	「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。	「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。	「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。	「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。	「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。	毎月開催の私立保育園連絡会(指定管理園も参加)にて災害時の対応について周知を図っている。	毎月開催の私立保育園連絡会(指定管理園も参加)にて災害時の対応について周知を図っている。
	【Q21-1】自然災害発生時など、有事の際における事業継続はどうなっているか、教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> 基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。 <指定管理者 回答欄> 災害協定及び危機管理計画に基づき実施	<区 回答欄> 基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。 <指定管理者 回答欄> 災害協定及び危機管理計画に基づき実施	<区 回答欄> 基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。 <指定管理者 回答欄> 災害協定及び危機管理計画に基づき実施	<区 回答欄> 基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。 <指定管理者 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」を参考に、事業継続計画を策定し、対応できる体制を整えている。	<区 回答欄> 基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。 <指定管理者 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」を参考に、事業継続計画を策定し、対応できる体制を整えている。	<区 回答欄> 指定管理者にBCP(事業継続計画)の策定を依頼しており、区としても策定状況を確認している。 <指定管理者 回答欄> 「水害対策マニュアル(洪水時の避難確保)」「保育園事業継続計画(震災編)」「保育園事業継続計画(新型コロナウイルス感染症等編)」を策定し、事業継続に資するようになっている。	<区 回答欄> 指定管理者にBCP(事業継続計画)の策定を依頼しており、区としても策定状況を確認している。 <指定管理者 回答欄> 指定管理者においてBCPを作成している。
【Q21-2】【Q21-1】に関連して、事業継続計画に基づいた取組が確実に履行されるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	区	平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。	平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。	平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。	平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。	平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。	認可保育所においては毎月訓練等を実施しており、常に災害を想定した体制がとられている。	認可保育所においては毎月訓練等を実施しており、常に災害を想定した体制がとられている。	
【Q22】施設で勤務する従業員の雇用形態について教えてください。(令和4年4月1日時点)また、従業員のうち、杉並区民の人数を教えてください。	事業者	雇用契約をしている人の人数23人 (内訳) 正規社員 0人 契約社員 23人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人 合計23人(うち、杉並区民8名)	雇用契約をしている人の人数19人 (内訳) 正規社員 1人 契約社員 18人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人 合計19人(うち、杉並区民5名)	雇用契約をしている人の人数20人 (内訳) 正規社員 0人 契約社員 20人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人 合計20人(うち、杉並区民11名)	雇用契約をしている人の人数23人 (内訳) 正規社員:14人 契約社員:9人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人 合計23人(うち、杉並区民12名・うち、障がい者雇用:1人) ※正規社員:契約期間の定めがない社員	雇用契約をしている人の人数25人 (内訳) 正規社員:13人 契約社員:12人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人 合計25人(うち、杉並区民11名・うち、障がい者雇用:1人) ※正規社員:契約期間の定めがない社員	雇用契約をしている人の人数37人 (内訳) 正規社員:28人 / パート:9人 / アルバイト:0人 契約社員:0人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計37人(うち、杉並区民21名)	雇用契約をしている人の人数41人 (内訳) 正規社員:25人 / パート:7人 派遣社員:3人 / 嘱託社員:6人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計41人(うち、杉並区民24名)	

番号		9	10	11	12	13	14	15
所管		教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	子ども家庭部	子ども家庭部
施設名		阿佐谷図書館	成田図書館	成田図書館	高前図書館	高井戸図書館	高井戸保育園	堀/内東保育園
種別		図書館	図書館	図書館	図書館	図書館	保育園	保育園
開始年度		H19年度	H19年度	H22年度	H22年度	H22年度	H16年度	H26年度
指定管理期間		R3年4月1日～R7年3月31日			R3年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日	
事業者名		(株)ヴィアックス			(共同事業体)TRC・大星すぎなみグループ		社会福祉法人東京家庭学校	
					(株)図書館流通センター、大星ビル管理(株)		株式会社プロケア	
（４）指定管理施設における労働環境	【Q23-1】正社員の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正社員11名) 10代:20代:2名 30代:2名 40代:2名 50代:4名 60代:0名 70代以上:1名 ※正社員の位置づけは、「社会保険加入であり短時間スタッフでない事」としています。	事業者 (正社員11名) 10代:20代:1名 30代:3名 40代:3名 50代:3名 60代:1名 70代以上:0名 ※正社員の位置づけは、「社会保険加入であり短時間スタッフでない事」としています。	事業者 (正社員9名) 10代:20代:1名 30代:2名 40代:4名 50代:1名 60代:1名 70代以上:0名 ※正社員の位置づけは、「社会保険加入であり短時間スタッフでない事」としています。	事業者 (正規社員14名) 10代:20代:1名 30代:2名 40代:3名 50代:8名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員13名) 10代:20代:0名 30代:5名 40代:3名 50代:6名 60代:2名 70代以上:0名	事業者 (正規社員28名) 10代:20代:2名 30代:9名 40代:7名 50代:6名 60代:4名 70代以上:0名	事業者 (正規社員25名) 20代:5名 30代:10名 40代:8名 50代:2名 60代以上:0名
	【Q23-2】正社員以外の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正社員以外12名) 10代:20代:0名 30代:2名 40代:0名 50代:7名 60代:2名 70代以上:1名	事業者 (正社員以外8名) 10代:20代:1名 30代:3名 40代:2名 50代:2名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正社員以外11名) 10代:20代:0名 30代:3名 40代:2名 50代:3名 60代:3名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外9名) 10代:20代:3名 30代:1名 40代:1名 50代:0名 60代:4名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外12名) 10代:20代:1名 30代:2名 40代:1名 50代:5名 60代:3名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外9名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:6名 60代:3名 70代以上:0名	事業者 (パート・嘱託社員13名) 20代:1名 40代:4名 50代:2名 60代:3名 70代以上:3名
	【Q24】従業者が区の指定管理施設において何年勤務しているか、平均従事年数(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 正社員:4年3か月(正社員11人の平均) その他:3年4か月(その他12人の平均)	事業者 正社員:4年6か月(正社員11人の平均) その他:6年1か月(その他8人の平均)	事業者 正社員:5年7か月(正社員9人の平均) その他:7年(その他11人の平均)	事業者 ・杉並区指定管理の経験:6年1ヶ月(全従事者平均) 内訳:正規社員14人の平均7年3ヶ月、契約社員9人の平均4年5ヶ月	事業者 ・杉並区指定管理の経験:7年4ヶ月(全従事者平均) 内訳:正規社員13人の平均9年、契約社員12人の平均4年	事業者 正規社員:6年(正社員28人の平均) その他:9年(その他9人の平均)	事業者 正規社員:4年(正社員25人の平均) パート・嘱託社員:6年(パート・嘱託社員13人の平均)
	【Q25】従業者等の勤務状況や労働環境について、区(所管課)はどのように把握しているか、具体的に教えてください。	事業者 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	事業者 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	事業者 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	事業者 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	事業者 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	事業者 毎年の労働環境モニタリングにて把握している。	事業者 毎年の労働環境モニタリングにて把握している。
	【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	事業者 年に一度来期についてのアンケートを実施し、全従業員と面談を行っている。 また、週1程度のペースで管理担当者が各館を巡回し、館長や責任者と話し合っている。その際に他の従業員も必要に応じて面談等を行っている。	事業者 年に一度来期についてのアンケートを実施し、全従業員と面談を行っている。 また、週1程度のペースで管理担当者が各館を巡回し、館長や責任者と話し合っている。その際に他の従業員も必要に応じて面談等を行っている。	事業者 年に一度来期についてのアンケートを実施し、全従業員と面談を行っている。 また、週1程度のペースで管理担当者が各館を巡回し、館長や責任者と話し合っている。その際に他の従業員も必要に応じて面談等を行っている。	事業者 ・年に2回以上の面談を実施している。また毎月従業員全員でミーティングを行うことで、従業員の声を大切にしている。 ・従事者が気づいたことや業務改善提案の他にも悩みなどがあればすぐに対応し、安心して従事できるように努めている。職場環境を良好に保つことで、良いサービスや更なるアイデアに繋げることができている。 ・杉並区内で受託している他館との交流(指定管理、委託等)を積極的に実施している。	事業者 ・年に2回以上の面談を実施している。また毎月従業員全員でミーティングを行うことで、従業員の声を大切にしている。 ・従事者が気づいたことや業務改善提案の他にも悩みなどがあればすぐに対応し、安心して従事できるように努めている。職場環境を良好に保つことで、良いサービスや更なるアイデアに繋げることができている。 ・杉並区内で受託している他館との交流(指定管理、委託等)を積極的に実施している。	事業者 ・年に2度、面談シートを配布し、それに基づいて面談を行っており、職員の悩み相談などについてフォローしている。 ・保育園ストレスチェック制度実施規程を策定し、年に1度全職員のストレスチェックを外部機関に依頼して実施している。また、産業医とも連携し、職員が安心して働けるようになっている。	事業者 現場の職員を対象に、年1回従業員満足度調査を行い意向を確認している。また、園長は指定管理者の代表取締役が、一般職員はエリアマネージャーが必要に応じて都度面談を行い課題解決に努めている。指定管理者本部に産業医を配備し、メンタルダウンを起こした職員の対応など、現場職員が安心して働ける職場環境の確保に努めている。
	【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	事業者 個別面談の結果や館長責任者との面談の結果に応じて、勤務形態の変更やステップアップ、配置体制等その都度柔軟に対応している。(例:勤務形態を変更して、勤務を短くしたスタッフがいた一館長と相談の上、配置人数を増員)	事業者 個別面談の結果や館長責任者との面談の結果に応じて、勤務形態の変更やステップアップ、配置体制等その都度柔軟に対応している。(例:勤務形態を変更して、勤務を短くしたスタッフがいた一館長と相談の上、配置人数を増員)	事業者 個別面談の結果や館長責任者との面談の結果に応じて、勤務形態の変更やステップアップ、配置体制等その都度柔軟に対応している。(例:勤務形態を変更して、勤務を短くしたスタッフがいた一館長と相談の上、配置人数を増員)	事業者 ・富前図書館のマスコットキャラクターである「みゃーまーん」に関連する企画、館内の掲示物の改善、通常業務上の改善についての意見などを中心に活用している。	事業者 ・運営についてはトップダウンだけでなく常にボトムアップを意識している。従業員のアイデアで、ヨガ講座・絵画講座・ピリオリバトルなど多くのイベント開催や企画展示に活用している。	事業者 働き方改革の一環として、職員からの意見を踏まえて、産後パパ育休制度を取り入れた。	事業者 時短・固定職員が増えていく中で、フリーシフトに入れる正社員に負担がかかるようになり、「早番、遅番に入ったら手当がつかないようにしてほしい」との声があり、指定管理者全体で検討した上で早番遅番手当を整備した。
	【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのようにしているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容も教えてください。)	事業者 ・各館においては、館長を中心にOJT等で研修を行っている。 ・会社として必須研修と任意参加のもの、集合研修、eラーニングによるオンライン研修等幅広く研修を用意している。また、外部の研修についても希望があれば参加させている。 ・身に着けたスキルを発揮する場、自信を深める場、他館スタッフのスキルを見る場として、今年度より社内コンテストを実施している。	事業者 各館においては、館長を中心にOJT等で研修を行っている。 ・会社として必須研修と任意参加のもの、集合研修、eラーニングによるオンライン研修等幅広く研修を用意している。また、外部の研修についても希望があれば参加させている。 ・身に着けたスキルを発揮する場、自信を深める場、他館スタッフのスキルを見る場として、今年度より社内コンテストを実施している。	事業者 各館においては、館長を中心にOJT等で研修を行っている。 ・会社として必須研修と任意参加のもの、集合研修、eラーニングによるオンライン研修等幅広く研修を用意している。また、外部の研修についても希望があれば参加させている。 ・身に着けたスキルを発揮する場、自信を深める場、他館スタッフのスキルを見る場として、今年度より社内コンテストを実施している。	事業者 ・入社時に全従業員を対象に図書館業務全般について、接遇や書誌情報、出版流通の仕組みを含めて、図書館全般について研修を実施している。 ・本社研修部門として「ライブラリー・アカデミー」を設立し、接遇などの基礎的な研修から選書・各種サービス論などの専門的な研修など多岐にわたる講座を年間500回以上開催している。また、スタッフはeラーニングシステムを通じて、いつでもどこでも研修を受講できる体制を整えている。 ・毎月1回、館内整理日に全スタッフを対象に、館としての課題や強化すべき事柄の研修を実施している。	事業者 ・入社時に全従業員を対象に図書館業務全般について、接遇や書誌情報、出版流通の仕組みを含めて、図書館全般について研修を実施している。 ・本社研修部門として「ライブラリー・アカデミー」を設立し、接遇などの基礎的な研修から選書・各種サービス論などの専門的な研修など多岐にわたる講座を年間500回以上開催している。また、スタッフはeラーニングシステムを通じて、いつでもどこでも研修を受講できる体制を整えている。 ・毎月1回、館内整理日に全スタッフを対象に、館としての課題や強化すべき事柄の研修を実施している。	事業者 新人研修・中堅研修・リーダー研修を、内部講師、外部講師を招き、年に複数回実施している。	事業者 入社時全職員を対象に安心安全な保育・就業規則・個人情報・行動基準・ハラスメント、マナー等の研修を実施している。その他、園長・主任・中堅リーダー・新卒研修、新卒フォローアップ研修等の階層別、看護師・給食等の専門職別、保育のテーマ別研修を実施している。
	【Q28-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業者が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	事業者 シフトについては毎月全員一定数の休み希望を事前に無条件で確認し、作成している その他、事前に協議・確認している場合は事情に合わせて特別シフトを作成している。(その際は管理担当、責任者へ相談)	事業者 シフトについては毎月全員一定数の休み希望を事前に無条件で確認し、作成している その他、事前に協議・確認している場合は事情に合わせて特別シフトを作成している。(その際は管理担当、責任者へ相談)	事業者 シフトについては毎月全員一定数の休み希望を事前に無条件で確認し、作成している その他、事前に協議・確認している場合は事情に合わせて特別シフトを作成している。(その際は管理担当、責任者へ相談)	事業者 ・入社時に雇用条件や休暇制度について確認しているほか、働き方について希望があれば、責任者が聞き取り、反映できる体制を整えている。 ・有給休暇については、個々の働き方や休み方に合わせて時間単位で取得できるようになっており、子育て応援プランや男性の育休促進など、働き方改革にも積極的に取り組んでいる。	事業者 ・入社時に雇用条件や休暇制度について確認しているほか、働き方について希望があれば、責任者が聞き取り、反映できる体制を整えている。 ・有給休暇については、個々の働き方や休み方に合わせて時間単位で取得できるようになっており、子育て応援プランや男性の育休促進など、働き方改革にも積極的に取り組んでいる。	事業者 入社時に、雇用契約書、労働条件通知書を交わり、就業規則、給与規程をもとに雇用条件や休暇制度について説明を行っている。	事業者 入社時に雇用条件や休暇制度について職員双方で確認している他、勤務開始後はシフト勤務のため、前月に休み希望を出してもらい概ね希望通りのシフトが作成できている。また、年間で5日以上以上の有給休暇を取得するよう声掛けしている。
【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業者はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	事業者 人によって希望が異なるのですべては回答できない。例:早番のみ、遅番のみ、週何日、指定曜日勤務不可年1回必須のヒアリングと都度管理担当者に相談できる体制を整えている。 各館には「長く働いて行くうち誰でも事情が変わることがある。なので、勤務できるときは頑張って勤務いただき、事情が変わった時には遠慮なく他の人に甘えられるよう、お互い持ちつ持たれつの関係でシフト希望を考えて欲しい」と願っている。	事業者 人によって希望が異なるのですべては回答できない。例:早番のみ、遅番のみ、週何日、指定曜日勤務不可年1回必須のヒアリングと都度管理担当者に相談できる体制を整えている。 各館には「長く働いて行くうち誰でも事情が変わることがある。なので、勤務できるときは頑張って勤務いただき、事情が変わった時には遠慮なく他の人に甘えられるよう、お互い持ちつ持たれつの関係でシフト希望を考えて欲しい」と願っている。	事業者 人によって希望が異なるのですべては回答できない。例:早番のみ、遅番のみ、週何日、指定曜日勤務不可年1回必須のヒアリングと都度管理担当者に相談できる体制を整えている。 各館には「長く働いて行くうち誰でも事情が変わることがある。なので、勤務できるときは頑張って勤務いただき、事情が変わった時には遠慮なく他の人に甘えられるよう、お互い持ちつ持たれつの関係でシフト希望を考えて欲しい」と願っている。	事業者 ・勤続5年以上の契約社員及び弊社人事制度上で該当する契約社員には積極的に無期雇用を案内しているが、対象者のほとんどが無期効用に転換している。 ・就業時間・日数を短時間・短い日数で希望するスタッフがいないことから、ライフワークバランスに合わせて就業できる体制を整えている。 令和4年度全スタッフ225名無期雇用15名 最近令和4年度には0名が無期転換となりました。	事業者 ・勤続5年以上の契約社員及び弊社人事制度上で該当する契約社員には積極的に無期雇用を案内しているが、対象者のほとんどが無期効用に転換している。 ・就業時間・日数を短時間・短い日数で希望するスタッフがいないことから、ライフワークバランスに合わせて就業できる体制を整えている。 令和4年度全スタッフ272名全無期雇用13名 最近令和4年度には2名が無期転換となりました。	事業者 本人の希望に応じて、無期雇用への転換を行っている。また、毎年、年末に意向調査を行い、勤務体系について本人の希望を優先し、できるだけ添えるように努めている。	事業者 希望する日に公休、有給休暇を取得できる体制。また、フリーシフトで勤務している正社員は早番、遅番の日数に偏りがないシフトを希望している。	

番号		9	10	11	12	13	14	15	
所管		教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	子ども家庭部	子ども家庭部	
施設名		阿佐谷図書館	成田図書館	方南図書館	高前図書館	高井戸図書館	高井戸保育園	堀/内東保育園	
種別		図書館	図書館	図書館	図書館	図書館	保育園	保育園	
開始年度		H19年度	H19年度	H22年度	H22年度	H22年度	H16年度	H26年度	
指定管理期間		R3年4月1日～R7年3月31日			R3年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日		
事業者名		(株)ヴィアックス			(共同事業体)TRC・大星すぎなみグループ		社会福祉法人東京家庭学校		
					【(株)図書館流通センター、大星ビル管理(株)】		株式会社プロケア		
※各年度毎に算出した各年度の経費の差額を算出したものを「財政効果」として報告している。	【Q29】指定管理料(R3決算額)【A】	区	77,529千円	71,008千円	70,075千円	87,611千円	82,388千円	226,200千円	202,841千円
	【Q30】指定管理導入前経費【B】	区	132,630千円	117,263千円	49,170千円	106,915千円	123,768千円	252,684千円	255,343千円
	令和3年度における財政効果額【B】-【A】	区	55,101千円	46,255千円	△ 20,905千円	19,304千円	41,380千円	26,484千円	52,502千円
	【Q31】次期更新を機に直営に転換した場合の経費【C】	区	140,210千円	135,351千円	132,649千円	136,213千円	134,600千円	284,072千円	320,271千円
	直営に転換した場合の財政効果額【A】-【C】	区	△ 62,681千円	△ 64,343千円	△ 62,574千円	△ 48,602千円	△ 52,212千円	△ 57,872千円	△ 117,430千円
【Q32】指定管理から直営に転換する場合に生じる課題があれば、具体的に教えてください。	区								
【Q33】指定管理者制度ではないが、直営であればできると想定されるサービスがあれば、具体的に教えてください。	区	特になし。	特になし。	特になし。	特になし。	特になし。	特になし。	特になし。	特になし。
【Q34】事業者が指定管理者制度に対して感じる課題があれば、具体的に教えてください。	事業者	グループ内での予算配分にもう少し柔軟性が欲しい。特に修繕は高額なものも多く、グループ内の予算でカバーしあえるより迅速に対応できると思われる。	グループ内での予算配分にもう少し柔軟性が欲しい。特に修繕は高額なものも多く、グループ内の予算でカバーしあえるより迅速に対応できると思われる。	グループ内での予算配分にもう少し柔軟性が欲しい。特に修繕は高額なものも多く、グループ内の予算でカバーしあえるより迅速に対応できると思われる。	施設の老朽化に伴う修繕については、既存の指定管理料修繕費の中だけでは、対応が難しい事例が発生している。 ・社会情勢の変化による物価変動(現在は光熱水費等)について、既存の指定管理料では対応が難しい状況が発生している。	施設の老朽化に伴う修繕については、既存の指定管理料修繕費の中だけでは、対応が難しい事例が発生している。 ・社会情勢の変化による物価変動(現在は光熱水費等)について、既存の指定管理料では対応が難しい状況が発生している。	特になし	年2回のモニタリングについて、保育運営しながらの準備や対応が負担になるため通常の監査のように年1回でよいのではないかと感じる。	
【Q35】指定管理施設における情報公開に関する基準や考え方を教えてください。	事業者	弊社情報公開規定と区の方針に則り、独自ノウハウ及び個人情報以外原則開示	弊社情報公開規定と区の方針に則り、独自ノウハウ及び個人情報以外原則開示	弊社情報公開規定と区の方針に則り、独自ノウハウ及び個人情報以外原則開示	・区の情報公開条例に基づき、対応している。 ・公開に関する基準や考え方については、具体的な内容に基づき、本社上位者により、法務部門に見解を確認してから開示している。	・区の情報公開条例に基づき、対応している。 ・公開に関する基準や考え方については、具体的な内容に基づき、本社上位者により、法務部門に見解を確認してから開示している。	区の情報公開条例に基づき、対応している。また「高井戸保育園情報公開要綱」に基づき、以下の内容を公開している。(1)事業概要(2)事業計画書(3)決算書(4)予算書(5)マニュアル(6)役員・評議員名簿の情報。	区の情報公開条例に基づき、対応している。また、指定管理者の「プライバシーポリシー」に基づき、以下のとおり表明している。 【プライバシーポリシー】 4. 個人情報の第三者への非開示 当社は、第三者へ個人情報の開示はいたしません。但し、次の場合には、第三者への開示をすることがあります。 1. 本人(保護者)の同意がある場合 2. 法令に基づく場合 3. 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人(保護者)の同意を得ることが困難であるとき。 4. 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人(保護者)の同意を得ることが困難であるとき。 5. 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人(保護者)の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。	
【Q36】指定管理施設の事業計画などについて、計画内容を検討し、決定している体制と男女比を教えてください。	事業者	運営内容は館長を中心とした全従業員と管理担当及び本部で検討している。 男女比はその年ごとに異なる。 男性6/23人(令和4年4月1日現在)	運営内容は館長を中心とした全従業員と管理担当及び本部で検討している。 男女比はその年ごとに異なる。 男性3/19人(令和4年4月1日現在)	運営内容は館長を中心とした全従業員と管理担当及び本部で検討している。 男女比はその年ごとに異なる。 男性2/20人(令和4年4月1日現在)	従事者全員から意見を募ったうえで、館長含め運営責任者4名(男性1名・女性3名)で計画を検討・策定し、本社担当者3名(男性2名・女性1名)に最終的な承認を得た後に決定している。	従事者全員から意見を募ったうえで、館長含め運営責任者4名(男性1名・女性3名)で計画を検討・策定し、本社担当者3名(男性2名・女性1名)に最終的な承認を得た後に決定している。 また、運営責任者4名で検討する際には、地域の方が参加する高井戸図書館サポーターの意見も参考にし、計画に反映させている。	運営責任者3名で計画内容を検討し、理事会の理事7名で決定している。運営責任者は男性1名女性2名。理事会の理事は男性6名、女性1名である。	指定管理者の代表取締役が指定管理者全体の中長期計画を策定し、これに則った事業所の計画を園長・主任で検討し、担当エアマネージャーが確認している。従って事業計画決定までの体制は4名で、全員女性である。	

番号	16	17	18	19	20	21	22	23
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	西荻地区区民センター	勤労福祉会館	西荻南区民集会所	杉並芸術会館	上井草体育館(上井草スポーツセンター)	上井草運動場(上井草スポーツセンター)	上井草温水プール(上井草スポーツセンター)	妙正寺体育館
種別	集会施設	集会施設	集会施設	文化施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設
開始年度	R02年度	R02年度	R03年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度
指定管理期間	R2年10月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R4年4月1日～R9年3月31日	
事業者名	株式会社東急コミュニティー			NPO法人劇場創造ネットワーク		TAC・FC東京・MELTEC共同事業体		
【Q1】指定管理者制度を導入した理由を教えてください。	指定管理者が指定事業のほか、魅力的な自主事業を実施することで、利用者の満足度や施設利用率の向上に繋げ、コミュニティ形成の促進を図るため。	西荻地区区民センター(勤労福祉会館併設)と同一事業者による一体的な管理・運営を行うことでスケールメリットを生かした効率的な運営が見込めるため。	施設の運営・管理及び文化的事業活動を一体的に展開し、円滑で効率的な施設運営を図るためには、指定管理者制度が最適であると判断したため。	上井草体育館・上井草運動場・上井草温水プール及び妙正寺体育館の4施設を一つのグループとして一つの指定管理者に委ねることにより、4施設を含む地域を面として捉えたサービスの提供とスケールメリット(人材を複数の施設で活用することで人員体制が弾力化し、人件費の削減やサービスの均質・高品質化につながる。消耗品等の一括購入やチラシ等広報周知の一本化により経費が削減できる)を生かした効率的な運営を図っていたため				
【Q2-1】導入前に想定していたサービスのメリットや効果を教えてください。	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結するとともに、業務継続計画を策定し、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営に当たり、本社の支援を受ける等て人材確保に努めること。	・地域の個性と結びついた文化の創造と発信など、芸術文化の振興を担うことを想定(平成18年2月指定管理者募集要項)。 ・演劇や舞踊などの優れた舞台芸術を区民等に提供 ・区民等の様々な文化・芸術活動の場 ・阿波おどりの振興の拠点	・幼児から高齢者までの幅広い世代や障害当事者など区民等のレベルに応じた多様な通年教室・講座の提供 ・利用枠を工夫し、無駄のない教室タイムテーブルの設定 ・トレーニングルームは日・祝日を除き22:20まで営業 ・FC東京などによる指導のプロが主催する魅力的なスクールを身近な場所で提供 ・利用者満足度調査をとりはじめた平成23年度から、一貫して80%以上の利用者が施設の設備やサービスに対して「とても満足している」「満足している」と回答 ・利用者満足度調査については、Q11とQ12を参照(調査は、上井草体育館・上井草運動場と上井草温水プールごとに実施)	・地域を面としたスケールメリットにより、民間事業者のノウハウを生かした多様なスポーツプログラムを展開することで、区民等のスポーツ・運動に対する満足度を高めることができる。				
【Q2-2】【Q2-1】で想定したメリットや効果が実際に図られているか、具体的な状況を教えてください。	令和4年8月に実施した利用者満足度調査では、「大変満足している」が60.7%、「どちらかといえば満足している」が35.2%となっており、地域区民センターの中で最も満足度が高かった。また、自主事業として、日本フィルハーモニー交響楽団と協働して楽器教室を開催するほか、地元銭湯を会場として演奏会を開催するなどの取組を行っており、自主事業の参加者が音楽室を定期的に利用するようになるなどの成果があった。	西荻南区民集会所は、令和4年4月末で休館の上、同年7月から西荻北児童館跡地に移転し開設した。従前と比べて施設の防音性能が低く、一部の利用種目が利用不可となっており、利用率の低下が見受けられることから、魅力的な自主事業の開催等、指定管理者の運営努力が期待される。	・演劇や舞踊などの優れた舞台芸術を区民等に提供(令和3年度 産・高円寺1稼働率:94%、事業数:307回、参加者数:約54,000人) ・区民等の様々な文化・芸術活動の場(直近5年間(H29～R3)の平均稼働率 産・高円寺2:78%、阿波おどりホール:66%) ・阿波おどりの振興の拠点(阿波おどりの練習会場、本大会の会場提供) ・その他、高円寺4大祭りへのボランティア協力等、地域に根差した施設運営 これらの取組を通じて、区の文化・芸術振興に寄与している。	・幼児から高齢者までの幅広い世代や障害当事者など区民等のレベルに応じた多様な通年教室・講座の提供 ・利用枠を工夫し、無駄のない教室タイムテーブルの設定 ・トレーニングルームは日・祝日を除き22:20まで営業 ・FC東京などによる指導のプロが主催する魅力的なスクールを身近な場所で提供 ・利用者満足度調査をとりはじめた平成23年度から、一貫して80%以上の利用者が施設の設備やサービスに対して「とても満足している」「満足している」と回答 ・利用者満足度調査については、Q11とQ12を参照(調査は、上井草体育館・上井草運動場と上井草温水プールごとに実施)				
【Q2-3】その他、導入により、新たに付加された区民サービス(自主事業を含む)はどのようなものがあるか、具体的に教えてください。	<区 回答欄> 区内の養蜂家をゲストに招いた講演会やアニメの制作体験ができるワークショップなどを開催するほか、利用者のニーズを踏まえ、リノリウムマットの貸出やピアノの調律などを実施しており、区民サービスの向上が図られている。 <指定管理者 回答欄> ・自動販売機設置(コピー専用自販機など) ・自主事業によるイベント開催(年1回以上) ・ホールサービス付加(技術アドバイザー・ピアノ調律・ネットワーク、リノリウムマット提供) ・勤労者向け事業開催(年1回以上) ・地域活動への取組(祭り参加、清掃活動等) ・SNS・HP開設 ・老眼鏡・コミュニケーションボード・筆談器・消毒液設置 ・館内BGM ・利用者アンケートbox設置	<区 回答欄> 特になし。 <指定管理者 回答欄> ・自動販売機設置 ・イベント開催(年1回以上) ・HP開設 ・老眼鏡・コミュニケーションボード・筆談器・消毒液設置	<区 回答欄> 「子ども」と「地域」を軸に捉えた事業展開 ・全ての区立小学4年生を対象とした演劇鑑賞教室の実施(年1回、令和4年度:約3,600名参加) ・国内外から子ども向けの作品を集めた公演の実施(年1回、令和4年度:約1,400名参加) ・地元商店街や交流自治体(南相馬市、名寄市等)と連携したマルシェの実施(年12回) ・高円寺地域の店舗等の特集した公演情報紙の発行(年2回) <指定管理者 回答欄> 新設時より指定管理者制度を導入しているため、全指定管理業務及び自主事業が新たな区民サービスとなる。 ①指定管理業務(施設維持管理、芸術文化普及振興事業)、②自主事業(レストラン運営等)	<区 回答欄> ・温水プール、トレーニングルームの時間延長の実施 ・SNSを活用した混雑状況等の発信(常時更新) ・地域の中の公共施設として、商店街との連携や小中学校へのアウトリーチ活動をおこなっている(Q14参照)。 <指定管理者 回答欄> ・開館時間の延長及び年末年始休館日の縮小 ・スポーツ教室等のオンライン申込運用による利便性向上 ・利用者ニーズやフィットネストレンドに応じた、トレーニングマシン等運動機器の導入(例:車いす対応トレーニング機器) ・利用者ニーズやフィットネストレンドに応じた、運動プログラムの提供 ・地元地域団体等と連携したイベント事業等の実施により、地域の賑わいを創出(Q14参照) ・地域に出向いたアウトリーチ活動によるスポーツ参加機会の少ない方への運動機会の提供(Q14参照) ・物品販売及びスポーツ用品レンタル(いずれも自主事業)による利便性の向上 ・適切な維持管理業務による円滑な設備保全と安全・快適な施設の提供 ・トップアスリートとのスポーツネットワークを活用したスポーツ振興事業の開催				
【Q3-1】指定管理者制度を導入したことにより発生した課題があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に原則公開と考える区に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求めている項目が多い企画提案書や事業計画書等) ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善 <指定管理者 回答欄> ・地域集会施設等運営協議会が施設運営を行っていた当時、区はコミュニティ形成の手段のひとつとして自主グループの創設や支援を行っており、その一貫として自主グループ専用の無料ロッカーを提供していた。当初目指していた自主グループ創設の目的が達成され、団体数が減少に転じていること。また、特定の団体のみが便益を享受する仕組みであることから、指定管理者制度導入を機に廃止することとしたが、従前の利用者への説明及び理解を求めると時間を要した。 ・行政使用の利用件数が多く、区民が利用したい土日祝が優先的に抑えられているため、行政使用の上限等を定めるなど見直しが必要だと考える。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に原則公開と考える区に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求めている項目が多い企画提案書や事業計画書等) ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善 <指定管理者 回答欄> ・特になし	<区 回答欄> ○区に提出された書類の情報公開時に、区の考え(区が管理する情報は原則公開)と指定管理者の考え(事業活動情報)の認識共有が必要。 ○指定管理期間は現在の1期5年よりも長くすることで、より安定的な人材確保・施設運営が可能。 ○杉並芸術会館に関する住民監査請求に対する監査結果において、指定管理者から区に提出された指定管理業務収支報告書(平成27～令和元年度)の科目名誤表記や助成金の一部未計上等の指摘あり。 <指定管理者 回答欄> 令和3年6月の杉並芸術会館に関する住民監査請求に対する監査結果において、当法人から区へ提出した指定管理業務収支報告書の科目名誤表記や助成金の一部未計上等が指摘された。 また、当館は、利用するだけでなく鑑賞のための施設にすることで、より多くの区民に開いた施設として関心を集めているため、施設としての人気も高く、希望通りに借りられない、すべてのホールを貸し出すべきだという声もいただいている。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に経営ノウハウの文書) ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善 <指定管理者 回答欄> ・不可抗力(感染症感染拡大による休場、時短営業、入場制限、光熱水費の上昇など)事案における減収においての、補填金など年度内で早期の交渉が必要				
【Q3-2】【Q3-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいるのかを具体的に教えてください。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。 <指定管理者 回答欄> ・区にて行政使用内容を検討するとともに、指定管理者として月の使用回数などルールを設けることを視野に入れる。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。 <指定管理者 回答欄> 特になし	<区 回答欄> ○「区政の情報は区民のものである」との区の認識を指定管理者に丁寧に伝え、法人に著しい不利益を与えると認められるもの以外は、積極的に公開。当方針を指定管理者の募集要項や基本協定書に明記し、徹底する必要がある。 ○1期10年程度の中期的な指定管理期間を調査研究する必要がある。 ○区から指定管理者を指導し、収支報告書を適切に修正されたことを確認。双方の確認体制をより一層強化し、再発防止を継続中。 <指定管理者 回答欄> 指定管理業務報告書を適切に修正したともに、区との相互確認をより綿密に行い、再発防止を図っている。今後も、適切な引継ぎ作業を通じて、再発防止を継続する必要がある。 また、これまでは鑑賞者に向けた宣伝広報に力を入れてきたが、利用者に向けた広報活動を強化することで、バランスのとれた施設運営を図る。具体的には、主として区民への貸し出しを行っている「産・高円寺2」「阿波おどりホール」の予約状況などをより分かりやすく発信していくなど試み始めた。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。 <指定管理者 回答欄> 他自治体の事例等を踏まえつつ、区と協議している				
【Q4-1】指定管理者制度を導入した後の社会環境の変化等により、現施設で生じている新たな課題があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況や料金の変動により大きな影響を受ける。指定管理者が見込む収入と実際の収入の乖離が大きくなり、指定管理料が多く投じられることとなる可能性がある。指定管理者の経営努力と成果についても評価を行った上で、収支計画と決算を比較し、区と指定管理者双方の負担が適正となる仕組みづくりが課題と考える。また合わせて、利用料収入増となる制度づくりについては、区としても課題である。 これまでに指定管理者(各施設共通)から指定管理料増額に関する協議申し入れがあった案件は、以下のとおり。 ①新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区からの依頼による休館(R2.3.9～6.4)期間中の利用料収入減分の増額 ②電気料金の高騰を基本協定が定める「不可抗力によって発生した費用負担」に該当するとして、収支計画の電気料との差額を増額 ③契約条例に基づく特定労働者等に係る労働報酬下限引き上げに伴い、収支計画の人件費額との差額を増額 <指定管理者 回答欄> ・多くの自治体でデジタル化が進み、業務の効率化や利便性の向上が図れている一方、杉並区内の公共施設では導入が見送られている。高齢者には従来のサービスを継続しつつ、デジタル化の推進を図ることが重要だと考える。 ・コロナ禍によりネット環境の整備(リモート、配信等)が定着しているため、公共施設全体に標準機能として整備する必要があると考える。現在は指定管理者独自提案としているが、施設によってサービスの差が生じているため、施設環境という面では標準化が必要。	<区 回答欄> 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による施設休館・再開の判断や施設利用料減収による指定管理料の補てんを行う際、利用形態の異なる区の指定管理施設(地域、スポーツ)の調整に時間を要する。 <指定管理者 回答欄> 新型コロナウイルス感染症拡大の影響による休館、利用キャンセルによる収入の減少に対する補償・補填が100%されないこと。また、その後の燃料費をはじめとする物価高騰により、利用料の減少と、施設管理費の上昇。	<区 回答欄> 指定管理者における雇用継続、人材育成、サービス水準の更なる向上の観点から、指定管理期間5年間の期間延長(7年若しくは10年)指定管理者の運営に対する利用者の声を反映するための地域住民等による組織の必要性 ・キャッシュレス決済や受付確認票等の電子化 <指定管理者 回答欄> ・利用者の利便性を向上するキャッシュレス決済やフリーWi-Fi等の公共施設のデジタル化へ要望はあるが、区内公共施設での足並みをそろえる必要性からか、導入が遅れている					

（1）指定管理導入に伴う区民サービスについて

番号	16	17	18	19	20	21	22	23
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	西荻地域区民センター	勤労福祉会館	西荻南区民集会所	杉並芸術会館	上井草体育館(上井草スポーツセンター)	上井草運動場(上井草スポーツセンター)	上井草温水プール(上井草スポーツセンター)	妙正寺体育館
種別	集会施設	集会施設	集会施設	文化施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設
開始年度	R02年度	R02年度	R03年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度
指定管理期間	R2年10月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R4年4月1日～R9年3月31日	
事業者名	株式会社東急コミュニティー			NPO法人劇場創造ネットワーク		TAC・FC東京・MELTEC共同事業体		
【Q4-2】【Q4-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいるのか、どのように取り組んでいるのか、どのようにか具体的に教えてください。	区	指定管理者	<p><区 回答欄> 指定管理施設は、指定管理者による魅力的な自主事業の展開等による利用者収入の増、省エネルギーや3Rの取組みなどによる支出の減を実現できる余地がある。収支計画における利用者収入額を実際の収入が上回った場合、区が返金を求める仕組みでないことから、反対に収入減となった際に区がどこまでの負担を行うことが適正か、検討を行う余地がある。現在、区立施設の使用料見直し検討が進められていることから、併せて、指定管理料の在り方についても検討を進めている。</p> <p><指定管理者 回答欄> ・デジタル化の推進はキャッシュレス対応以外、先行投資として実施している。キャッシュレス対応は全ての施設へ同時というは難しいため、モデルケースとして当該施設が実施することが好ましいと考える。 ・ネット環境の整備も同様に、先行投資を行い、一定の範囲をカバーしている。</p>	<p><区 回答欄> 調整に時間を要するため、調整を始める前に月1回の3者(区・指定管理者・芸術監督)定例会や通常業務を通じて、日頃から施設利用率や収支状況の把握に努め、対応方針決定後は、指定管理者に速やかかつ丁寧に説明している。</p> <p><指定管理者 回答欄> これまでの事例や他の自治体の状況、今後の見通しも含めて、区と指定管理者の両方で意見交換を行っているところである。</p>	<p><区 回答欄> 指定管理者のサービスの質については、独自に学識経験者を含めた評価委員会を設置し評価を実施 ・キャッシュレス決済や電子化については、公共施設予約システムさんかねつとの更新の中で検討 <指定管理者 回答欄> ・他自治体の事例等を踏まえつつ、区と協議し推進していきたい</p>			
	【Q5】直近(R4年度前期)のモニタリング結果を教えてください。	評価	区	すべての評価項目について、優良または良好であった。	すべての評価項目について、良好、概ね良好であった。 (加点評価) 区主催事業(90周年記念事業)や多様性の理解を深める新規事業に協力し、芸術文化普及振興事業をより魅力的に展開したため、加点評価した。	<p>・評価項目のうち、利用者満足度調査や利用者懇談会は下半期に実施するため評価していない。 ・上記以外のすべての評価項目について、良好、概ね良好であった。 (加点評価) ・休場日の縮小、開場時間の延長等新たな時間帯の活用については加点評価した。 ・事業全体の参加者が前年度を大きく上回った。 ・その他(区内の特別支援学級や地元商店街との連携など地域の連携)について加点評価した。</p>		
(参考)過去3年間のモニタリング結果	R3点数	区	99点	113点	112点			
95点以上:優良	R2点数	区	97点	100点	115点			
80点以上:良好	R1点数	区	91点	106点	115点			
60点以上:普通		区	-	108点	120点			
【Q6】各年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書やモニタリングの結果を踏まえた総合的な評価を行うこととなっているが、どのように行っているのか、教えてください。	区	区	各年度終了後に事業報告書、モニタリング結果、利用者満足度調査結果などを参考に課内の意見交換を経て評価を行っている。	指定管理者の主催・提携公演の履行確認や座・高円寺運営に関する懇談会(学識経験者・地域団体等7名)での事業報告に対する意見を踏まえ、モニタリングシートにて課内評価を実施している。	・モニタリングに加えて区が委託して実施する利用者アンケートのほかに、現場調査を実施している。調査結果は施設にフィードバックし、次年度の事業計画の際に参考としてもらっている。 指定管理期間5年間のうち数回、学識経験者を交えた杉並区体育施設指定管理者評価委員会を実施している。直近では、令和2年度に実施しており、指定管理者から取組状況を報告してもらい、委員との質疑応答を行い、取組について評価コメントをしている。			
【Q7】【Q6】の結果に基づき、協定書や次期管理者選定の募集要項などで見直した点があれば教えてください。	区	区	特になし	特になし	区内体育施設を3つにグループ化し、グループ内の施設を面として捉え、地域の特色を生かした取組を記載するようにした。			
【Q8】次期の指定管理者を公募せずに選定した場合があれば、公募しなかった理由を教えてください。 ※通常通り公募した場合は、「公募した」と回答ください。	区	区	公募した	第1期の指定期間(4年5か月)のうち、開館(平成21年5月)後の業務は1年11か月のみであったため、第2期(平成23年4月1日～平成28年3月31日)は、非公募として選定委員会を設置し、指定管理者の評価審査を行った。	公募した			
【Q9】施設の築年数を教えてください。(令和4年4月1日現在、大規模改修している場合は、改修後の経過年数)	区	区	築2年	築1年	築14年	築25年	築6年	
【Q10】「令和元年度」「令和3年度」と「指定管理導入前」の施設利用者数や利用率を教えてください。 ※施設に応じて利用者数や利用率の考え方が異なることから、それぞれの定義についても記載ください。	区	指定管理者	<p><区 回答欄> (平成30年度実績 ※指定管理開始前) 利用回数:11,726回 有料利用人数:143,724人 (令和3年度実績) 利用回数:11,344回 有料利用人数:102,696人 改修工事のため令和元年6月～令和2年10月は休館 【定義】 利用回数:実際に利用があったコマ数 利用率:実際に利用があったコマ数/全体で利用できるコマ数</p> <p><指定管理者 回答欄> 【定義】 利用者数:フリースペースもありカウント不可、収容人数×稼働日数とした 会利用率:実際に利用があったコマ数/全体で利用できるコマ数 (令和元年度実績) 指定管理導入前の為不明 (令和3年度実績) 利用者数:約345,000名/利用率:56%</p>	<p><区 回答欄> (平成30年度実績 ※指定管理開始前) 利用回数:12,458回/利用率:53.0% (令和3年度実績) 利用回数:11,188回/利用率:54.0% 改修工事のため令和元年6月～令和2年10月は休館 【定義】 利用回数:実際に利用があったコマ数 利用率:実際に利用があったコマ数/全体で利用できるコマ数</p> <p><指定管理者 回答欄> 【定義】 利用者数:フリースペースもありカウント不可、収容人数×稼働日数とした 会利用率:実際に利用があったコマ数/全体で利用できるコマ数 (令和元年度実績) 指定管理導入前の為不明 (令和3年度実績) 利用者数:約207,000名/利用率:34%</p>	<p>【定義】 施設利用者数:来館人数の実績(事業鑑賞者、ホール利用者、カフェ利用者等) 稼働率:総利用数/稼働可能数×100 (令和元年度実績) 来館者数:175,394名 稼働率:座・高円寺1 100% 座・高円寺2 84% 阿波おどりホール 73% けいこ場1～3 100% (令和3年度実績) 来館者数:132,961名 稼働率:座・高円寺2 72% 阿波おどりホール 64% けいこ場1～3 95%</p>	<p>【定義】 施設利用者数:貸切・行政・一般使用、教室・イベント人数の実績 施設利用率:実際に利用があったコマ数/施設全体で利用できるコマ数 (令和元年度実績) ○体育館 施設利用者数:55,415名/利用率:86.5% ○小体育室 施設利用者数:30,735名/利用率:72.8% ○トレーニングルーム 施設利用者数:46,314名/利用率:100% (令和3年度実績) ○体育館 施設利用者数:56,566名/利用率:91.2% ○小体育室 施設利用者数:27,928名/利用率:74.2% ○トレーニングルーム 施設利用者数:35,543名/利用率:100% (平成17年度実績) ○体育館 施設利用者数:59,513名/利用率:94.6% ○小体育室 施設利用者数:30,963名/利用率:82.6% ○トレーニングルーム 施設利用者数:46,569名/利用率:100%</p>	<p>【定義】 体育館と同じ ○庭球場 施設利用者数:0名/利用率:-% ○運動場 施設利用者数:81,036名/利用率:62.9% ○弓道場 施設利用者数:16,906名/利用率:100% ○小運動場 施設利用者数:42,992名/利用率:72.5% (令和3年度実績) ○庭球場 施設利用者数:9,842名/利用率:89.8% ○運動場 施設利用者数:91,207名/利用率:67.2% ○弓道場 施設利用者数:15,434名/利用率:100% ○小運動場 施設利用者数:52,129名/利用率:79.5% (平成17年度実績) ○体育館 施設利用者数:50,623名/利用率:98.4% ○運動場 施設利用者数:73,621名/利用率:71.5% ○弓道場 施設利用者数:11,351名/利用率:100% ○小運動場 施設利用者数:2,501名/利用率:8.3%</p>	<p>【定義】 体育館と同じ 上井草SCと同じ (令和元年度実績) ○体育室 施設利用者数:36,921名/利用率:87.6% ○小体育室 施設利用者数:29,558名/利用率:74.8% ○庭球場 施設利用者数:13,598名/利用率:98.7% (平成17年度実績) ○体育室 施設利用者数:36,399名/利用率:90.9% ○小体育室 施設利用者数:26,127名/利用率:82.3% ○庭球場 施設利用者数:14,922名/利用率:92.7% (平成17年度実績) ○体育室 施設利用者数:33,906名/利用率:94.8% ○小体育室 施設利用者数:-名/利用率:-% ○庭球場 施設利用者数:18,627名/利用率:100%</p>
【Q11-1】指定管理者制度導入後のアンケート調査など、利用や満足度を確している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	区	事業者	<p><区 回答> アンケートの対象者:利用者 周知方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に協力要請を行った。</p> <p><指定管理者 回答> 指定管理者独自のアンケートとして、施設利用者を対象に1階受付に用紙と回収箱を設置し、自主的に記入いただいた。また、受付手続きの際に利用者から頂いた意見もスタッフがアンケート用紙に記入したケースがある。</p>	<p><区 回答> アンケートの対象者:利用者 周知方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に協力要請を行った。</p> <p><指定管理者 回答> 指定管理者独自のアンケートは行っていない。</p>	<p>※利用者満足度調査 H24年度から毎年実施。 アンケートの対象者:①一般使用(個人開放)、②教室参加、③貸切使用(団体または個人)の中学生以上の利用者 周知方法:ポスター掲示。 受付時に、来館(場)者に調査票を配布し、退館時に調査票を回収箱にて回収。 体育施設(運動場含む)・プール施設の2階に分けて実施。</p>	<p>※利用者満足度調査 H24年度から毎年実施。 アンケートの対象者:①一般使用(個人開放)、②教室参加、③貸切使用(団体または個人)の中学生以上の利用者 周知方法:ポスター掲示。 受付時に、来館(場)者に調査票を配布し、退館時に調査票を回収箱にて回収。</p>		
【Q11-2】【Q11-1】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	区	事業者	<p>区の利用者満足度調査(令和4年8月実施/回答者145名) (大変満足)88名 (どちらかといえば満足)51名 (どちらかといえば不満)2名 (大変不満)2名 (どちらでもない)2名 (わからない)0名</p> <p>指定管理者の利用者満足度調査(令和3年度実施/回答者14名) (満足)6名 (やや満足)5名 (やや不満)1名 (不満)0名 (未回答)2名 基本的に自主的に記入いただく形式のアンケートであるため、サンプル数が少ないが、利用者の声として、運営の参考とするにとどめた。</p>	<p>区の利用者満足度調査(令和4年8月実施/回答者9名) (大変満足)3名 (どちらかといえば満足)5名 (どちらかといえば不満)0名 (大変不満)0名 (どちらでもない)0名 (わからない)0名</p> <p>施設移転後間もない調査であり、サンプル数が少ないため、利用者の声として、運営の参考とするにとどめた。</p>	<p>①座・高円寺2利用団体 再利用希望(令和3年度実施/回答者160名) (ぜひ利用したい)81% (機会があれば利用したい)18% (利用したくない)1% (無回答)0% ②地域コミュニティ調査 再来館希望(令和元年度実施/回答者762名) (希望する)78.6% (希望しない)0.1% (どちらとも言えない)20.1% (無回答)1.2% ※令和2・3年度はコロナの感染拡大防止のため未実施。 令和4年度は2月実施予定。</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者263名) (とても満足している)26.2% (満足している)54.0% (どちらとも言えない)17.1% (不満である)2.7% (とても不満である)0%</p> <p>※上井草体育館と併用 利用者満足度(令和3年度実施/回答者263名) (とても満足している)26.2% (満足している)54.0% (どちらとも言えない)17.1% (不満である)2.7% (とても不満である)0%</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者261名) (とても満足している)25.7% (満足している)62.5% (どちらとも言えない)8.4% (不満である)2.7% (とても不満である)0.8%</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者304名) (とても満足している)33.2% (満足している)57.6% (どちらとも言えない)8.2% (不満である)1.0% (とても不満である)0%</p>

番号	16	17	18	19	20	21	22	23
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	西荻地域区民センター	勤労福祉会館	西荻南区民集会所	杉並芸術会館	上井草体育館(上井草スポーツセンター)	上井草運動場(上井草スポーツセンター)	上井草温水プール(上井草スポーツセンター)	区民生活部 妙正寺体育館
種別	集会施設	集会施設	集会施設	文化施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設
開始年度	R02年度	R02年度	R03年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度
指定管理期間	R2年10月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R4年4月1日～R9年3月31日	
事業者名	株式会社東急コミュニティー			NPO法人劇場創造ネットワーク		TAC・FC東京・MELTEC共同事業体		
（3）施設の利用状況や運営状況①	区	満足度調査は実施していない		新設時から指定管理者による運営が行われている。 なお、前身の高円寺会館がアンケート調査を実施した記録はない。		導入前(平成17年度以前)は未実施		
	区	満足度調査は実施していない	満足度調査は実施していない			無		
	区	【Q11-3】指定管理者制度導入前のアンケート調査など、利用や満足度を検証している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。						
	区	【Q11-4】【Q11-3】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。						
	区	【Q12】指定管理者制度導入後のアンケートの実施等により、施設に関する区民意見があれば、「肯定的な評価」と「改善要望等」をそれぞれ教えてください。	<区 回答> 【肯定的評価】 ・いつも館内が綺麗で清掃が行き届いており、衛生的 ・受付の対応が丁寧で感じが良い ・設備が充実している ・ラウンジの居心地が良い 【改善要望等】 ・鍵なしでもよいので荷物を置けるロッカーがほしい ・地下はスマホの電波が入らず不便 ・デジタルサイネージの予約一覧がやや見にくい	<区 回答> 【肯定的評価】 ・館内が清潔に保たれている ・児童館だった名残があり、懐かし温かい印象 ・受付職員が親切 ・空調の効きが良い 【改善要望等】 ・防音性能を高めてほしい ・Wi-Fiがほしい ・飲料自販機の種類を増やしてほしい	<肯定的な評価> 貸館について ・非常に使いやすい。清潔感があり、センスのある魅力的な劇場。ホールの認知度が高い。 ・スタッフの対応が丁寧。 ・カフェが良かった。コロナ対応がよかった、など。 ●企画事業について ・公演前に稽古場を利用できたことで、事前に空間を把握でき、集中して作品作りに臨めました。 ・アンケート結果より、劇場チケットボックスでのご予約も多く、初めてご覧になっている方が多かったことがわかった。制作、広報的に自分たちだけでは到底届かない層に働きかけていただいた。 ・地域の方々が来てくれているように感じた、など。 <改善要望等> ・トイレが各階にあると良い。 ・タバコを吸えるスペースがあると良い。	<区 回答欄>…令和3年度体育施設利用者アンケートから抜粋 「肯定的意見」：スタッフの皆様が親切で感じが良く、毎日楽しみに来ています。 ・以前スポーツクラブに通っていたが、こちらが近くなり、通い始めた。駐車場の皆様はじめ、スタッフの対応がすばらしい。 大満足。 「改善要望等」：イベント等の開催をもう少し増やしてほしい。 ・週末や休日の水泳教室は最小限にして欲しい。年末年始等はまとめてスポーツに割ける時間なので、開館して欲しい。	<区 回答欄>…令和3年度体育施設利用者アンケートから抜粋 「肯定的意見」：とても利用しやすいので、この状態で続けて下さい。 「改善要望等」：土日の教室を増やしてほしい。 <指定管理者 回答欄>…利用者懇談会や施設に直接寄せられた意見から抜粋 「肯定的意見」：上井草長期工事休場中の妙正寺での代替え教室実施がありうれしかった。 「改善要望等」：地下1階の携帯電波をよくしてほしい	
	事業者	【Q13-1】地域住民や利用者の声を運営に生かしている仕組みがあれば、どのような仕組みで地域の声を吸い上げているか、教えてください。	年2回地域懇談会を開催し、町会会長や商店街会長を招き、地域住民代表としての意見交換を実施 利用者の意見はアンケートにて対応	年2回地域懇談会を開催し、町会会長や商店街会長を招き、地域住民代表としての意見交換を実施	【Q11-2】で回答したアンケート調査 ・産・高円寺の更なる発展や高円寺地域の活性化を目的とした「産・高円寺」地域協議会への参加	・ご意見箱の設置、施設HP内でのお問い合わせメールを活用 ・利用者懇談会の実施 ・杉並法人会に加入するなど、定期的に地域とコミュニケーションの場をつくっている ・地域の意見を聞くための地域コーディネーターを配置		
	事業者	【Q13-2】(ある場合)地域の声を具体的にどのように運営に活用したのか、具体的に教えてください。	商店街会長より、商店街PR依頼、パンフレットを共用部に設置、町会の防犯活動に協力予定(コロナ禍に伴い活動休止中、活動再開待ち)		・夜中の駐輪場の出入りに伴う音が、近隣住民に迷惑をかけていることが判明し、駐輪場の出入り時間を制限するようにした。 ・コロナ禍以前、喫煙所の煙が館内に入ってきて入場者より改善の声が上がったため、喫煙所の場所を入り口から離れた場所に移動した(現在は、敷地内禁煙)。	■活動機会を求めていた地域の同好会の声を受け、指定管理者が主催するイベントに協力してもらうことを提案。イベントプログラムの一つとして活動の場を提供した。(スポーツフェスティバル内プログラム「ここニバザー」など) ■商店街振興組合の要望を受け、同団体が主催する子ども神輿に協力。神輿の担ぎ手として指定管理者スタッフを派遣した。(上井草商店街振興組合：子ども神輿)		
	指定管理者	【Q14】地域住民と協働する取組があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> 西荻地域活動係：地域住民を構成員とする西荻地域区民センター協議会主催の地域懇談会への参加、センターまつりや防災フォーラムへの出展・協力、日本フィルハーモニーや杉並アニメーションミュージアムの協力を受けた事業の開催。また、地元の銭湯を会場とした自主事業の開催、すぎなみフェスタでの清掃協力や落ち葉感謝祭への参加などを行っている。 <指定管理者 回答欄> 年に一度、地域住民と一緒にイベントを開催している。(西荻センター祭り)※コロナにて中止、R4年度指定管理開始後初の開催に向けて準備を進めている	<区・指定管理者 回答欄> 特になし	<区 回答欄> ①当該施設の指定管理業務について広く意見を聞くことを目的とした杉並芸術会館運営に関する懇談会(地域団体、学識経験者等7名)を例年3回実施。 ②開館前の平成20年度から、当該施設と連携し高円寺地域の活性化を目的とした「産・高円寺」地域協議会を開催しており、高円寺びっくり大道芸や高円寺演芸まつりが実施される契機となった(現在は、実行委員会形式に移行)。令和4年度は1回、令和5年度は数回実施する予定。 <指定管理者 回答欄> 毎年、高円寺4大祭り(高円寺びっくり大道芸、高円寺阿波おどり、高円寺フェス、高円寺演芸まつり)への会場提供や運営協力、ボランティア協力(令和3年度計131人)を行っている。 杉並区とパートナーシップ協定を結ぶ「東京高円寺阿波おどり振興協会」や古くから続く個性豊かな商店街、町会と共に、これまで「高円寺四大まつり」「産の市」「本の楽市」など、まちの個性を生かした、にぎわいの創出、地域振興に貢献してきた。こうした取組みが評価され、平成27年には、「地域創造大賞(総務大臣賞)」を受賞した。	<区 回答欄> ・地域住民との協働の取組は特になし <指定管理者 回答欄> ■青少年育成委員会や近隣自治会、地域の飲食店、福祉事業所その他民間企業、及び区内学校支援本部等と協働し事業実施(事業例：専門講師を派遣しての運動プログラム実施、上井草青少年育成委員会「歩こう会」、スタンプラリー、キャリア教育など)		
	区	【Q15-1】利用者等が運営する利用者協議会等の有無について教えてください。	有		有		無	
	区	【Q15-2】(ある場合)①利用者協議会等の名称、②利用者協議会等の活動内容、③区・指定管理者との関連について、具体的に教えてください。	①地域懇談会 ②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、杉並区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催している。		①杉並芸術会館運営に関する懇談会 ②地域団体(杉並区町会連合会、杉並区商店会連合会、杉並区文化団体連合会)及び学識経験者が集まり、指定管理業務について広く意見を聴く。 ③区が主催し、指定管理者は、当該年度の実績報告や次年度の事業計画について説明し、委員からの意見を踏まえて施設を運営。			
区	【Q16-1】図書館や体育施設など、同種の施設の好事例等を区(所管課)や事業者が共有する仕組みがあれば、どのような仕組みとなっているか、教えてください。	コミュニティふらっと事業者連絡会を年3回開催しており、この仕組みと同様に地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務委託事業者を対象として、令和5年5月を目途に事業者連絡会を設置する予定。		なし		区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し、意見交換等を実施		
区	【Q16-2】【Q16-1】により、他施設に取り入れられた事例があれば、具体的に教えてください。	特になし				・屋外施設の雨天時利用可否判断の共有 ・プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有 ・体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有		

番号	16	17	18	19	20	21	22	23
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	西荻地区区民センター	勤労福祉会館	西荻南区民集会所	杉並芸術会館	上井草体育館(上井草スポーツセンター)	上井草運動場(上井草スポーツセンター)	上井草温水プール(上井草スポーツセンター)	妙正寺体育館
種別	集会施設	集会施設	集会施設	文化施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設
開始年度	R02年度	R02年度	R03年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度
指定管理期間	R2年10月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R4年4月1日～R9年3月31日	
事業者名	株式会社東急コミュニティー			NPO法人劇場創造ネットワーク		TAC・FC東京・MELTEC共同事業者		
(3) 施設の 利用 状況 や 運 営 状 況 ②	区 指 定 管 理 者	<区 回答欄> ・設備維持管理業務 ・警備業務 <指定管理者 回答欄> ・利用者には高齢者も多く、認知症の方も利用される為、スタッフに認知症サポーター講座受講済 ・救急案件においてAED活用可能性がある事から、スタッフは普通救命講習受講済 ・施設の安全、快適性担保の為の設備管理者に建築物衛生管理技術者保有者常駐	<区 回答欄> ・ホール利用では専用設備の操作を行うなど専門知識が求められることから、音響、照明、舞台オペレーター等の常駐を求めている。 <指定管理者 回答欄> ・利用者には高齢者も多く、認知症の方も利用される為、スタッフに認知症サポーター講座受講済 ・救急案件においてAED活用可能性がある事から、スタッフは普通救命講習受講済 ・施設の安全、快適性担保の為の設備管理者に建築物衛生管理技術者保有者常駐 ・ホール活用の為に専門的な技術知識が必要な為、音響、照明、舞台オペレーター常駐	<区 回答欄> ・設備維持管理業務 ・警備業務 <指定管理者 回答欄> ・利用者には高齢者も多く、認知症の方も利用される為、スタッフに認知症サポーター講座受講済 ・救急案件においてAED活用可能性がある事から、スタッフは普通救命講習受講済 ・施設の安全、快適性担保の為の設備管理者に建築物衛生管理技術者保有者による管理対応	<区 回答欄> 事業の実施や施設貸出のためには、舞台・音響・照明等の専門知識・経験を有する職員による施設運営が必要。 <指定管理者 回答欄> 区民に安心、安全に利用してもらうために、特に舞台技術者の知識や技術は欠かせない。そのために、舞台技術安全講座、フルハーネス型安全帯使用作業特別教育、足場の組立て等作業従事者特別教育、玉掛け技能講習、玉掛け業務従事者安全衛生教育といったトレーニングを行い、また、関連法規に基づき、産業医を選任した上で、総務担当が衛生管理者の資格を取得するなど、安全衛生管理を実施している。区民が鑑賞しやすいプログラムを提供するため、海外からの情報収集を含め、スタッフのネットワーク、広報ネットワークなど、制作スタッフを中心に取り組んでいる。	<区 回答欄> ○トレーニングルーム管理及び指導者(安全管理、相談業務の主任指導員、準指導員の配置) ①主任指導員 「健康運動指導士」「スポーツプログラマー」の資格 ②準指導員 主任指導員の補佐 ○建物管理業務 電気主任技術者、消防設備点検資格者、昇降機検査員等の資格 <指定管理者 回答欄> スポーツ施設全体を安全・安心に管理運営するために、体育施設管理士や体育施設運営士などの有資格者を配置。 ・トレーニングルームを区民が安全・安心に運営するために健康運動指導士などを配置。 ・心肺蘇生やAED対応などの緊急事態に対応できるよう、普通救命救命士、BLSのプロバイダーコース修了者を配置。 ・施設の設備機器等を適切に維持管理するため、危険物取扱者や電気工事士等の多数の専門的資格を有する者を配置。	<区 回答欄> ○維持管理及び監視業務 ①責任者兼衛生管理者、副責任者兼衛生管理者…水質浄化設備の運転、水質管理を行える者 ②監視員…水上安全、救助方法及び応急手当の知識、監視業務を行える者 ③救護員…救急救護訓練を受けた者 <指定管理者 回答欄> ・プールを安全・安心に管理するため、プール衛生管理者、プール監視員、救護員を配置。 ・施設の設備機器等を適切に維持管理するため、危険物取扱者やボイラー技師等の多数の専門的資格を有する者を配置。 ・その他は上井草体育館と同様	<区 回答欄> ○建物管理業務 電気主任技術者、消防設備点検資格者、昇降機検査員等の資格 <指定管理者 回答欄> ・電気主任技術者、消防設備点検資格者、昇降機検査員等の資格
	区	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。			指定管理者選定プロポーザルにおいて、事業者の組織体制・人員配置を評価することにより、専門性を確保した施設運営を行える指定管理者を選定している。	指定管理者の事業計画書、各種資格書類 ・モニタリングの履行評価時の現地でヒアリング ・四半期報告書、年度報告書		
	区	利用者満足度調査の自由意見や区に寄せられる意見要望などの記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を行っているほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様の見直しを行うなどの改善に繋げている。			・指定管理業務の事業報告書・収支報告書を適正に保管・引継ぎ。 ・年3回実施している杉並芸術会館運営懇話会での意見交換の機会を通じて、地域に根差した施設となるための運営ノウハウの蓄積。	指定管理者連絡調整会議や区民要望で出た課題を検討し、体育施設運営マニュアルに反映している。 ・スポーツ事業の運営ノウハウは主管理でないため、運営可能な適切な事業者と連携している。		
	区	本件については現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、引継ぎ状況を把握するとともに必要な調整を図る。			現在までに指定管理者の交代はないが、新旧指定管理者と区及び芸術監督の4者で数か月以上の期間をかけて引継ぎを行うこととしている。	指定管理者、次期指定管理者と引き継ぎ打ち合わせに参加し現場確認を行う。 ・開場1ヶ月前ほど前から、次期指定管理者が施設に赴き、旧指定管理者と現場業務を確認している。 ・引継ぎに主管課が参加できない場合は、引継ぎ内容を書面において確認している。		
	区 指 定 管 理 者	<区 回答欄> 指定管理者導入施設等における災害対応に関する手引」を参考に、「災害対応に関する協定」を締結し役割分担を明確にしている。 <指定管理者 回答欄> 災害対応に関する協定を区と指定管理者で締結しており、指定管理者は区の救援隊本隊・第二次救援所、水害避難所、一時滞在施設等の協力を行う。		帰宅困難者の一時滞在对応や災害対策本部運営は区の役割、区の要請による応急措置や勤務時間内の初動対応・報告については指定管理者の役割としている(令和3年度に杉並芸術会館の災害対応に関する協定書を締結)。	有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。 <指定管理者 回答欄> ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、「地域内輸送拠点」として救援物資の受入、仕分整理、配送の受け入れ、払い出しの支援を行う。また、東京都指定の「広域避難場所」として大規模火災等から身を守るため、一時的な避難場所として支援を行う。	<区 回答欄> 有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。 <指定管理者 回答欄> ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、「遗体収容所」として遗体の安置、検案、遺留品の保管、身元確認、納棺の支援を行う。		
	区	「災害対応に関する協定」締結後、指定管理者に災害対応マニュアルやBCPの作成させて、その内容を共有している。			指定管理者が年1回実施している防災訓練の報告の際に、区と指定管理者の役割分担についても確認している。	平常時から震災救援所の活動連携や防災訓練を行い有事に備えている。		
	区 指 定 管 理 者	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」に基づき、指定管理者に事業継続計画を策定させ、共有している。 <指定管理者 回答欄> 災害対応マニュアル及び事業継続計画を作成、区と内容を共有している。			「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」を参考に、指定管理者は事業継続計画の策定しており、区は内容を確認している。	<区 回答欄> 有事の際は事業継続計画の優先度順に対応を行う。 有事が収束した場合には、防災課と連携し施設の再開準備を行う。 <指定管理者 回答欄> 事業継続計画に基づき、スポーツ振興課と連絡を取りながら対応を行う。 「災害対応に関する協定」に基づき、以下の項目に該当する場合、施設を閉鎖できる。 ・開閉中は所管課の指示に基づき閉鎖する。 ・指定管理者が安全点検を実施した結果、施設の安全を確保できないと判断し、区に連絡して了承されたとき。 区と指定管理者が協議の上、施設を閉鎖する必要があると認められたとき。		
	区	従業員の新規採用や配置転換などが生じた際、事業継続計画の確実な履行に繋がるよう、当該従業員はじめ同一事業場の従業員に、誰が、いつ、どのような役割を担うのかについて、周知徹底を図るよう促している。			指定管理者が年2回以上実施している防災訓練の報告の際に、指定管理者が策定した事業継続計画の内容を確認している。	有事の際には指定管理者と連絡を取り、必要に応じて現場視察を行う。		
	事業者	雇用契約をしている人の人数16人 (内訳) 正規社員:4人 / パート:6人 / アルバイト:0人 契約社員:0人 / 嘱託社員:5人 / その他:1人 業務委託・請負契約をしている人の人数16人 合計32人(うち、杉並区民14名)			雇用契約をしている人の人数67人 (内訳) 正社員:14人 / 嘱託社員:1人 / 契約社員:3人 アルバイト:49人 業務委託・請負契約をしている人の人数9人 合計76人(うち、杉並区民16名)	「TAC」雇用契約をしている人の人数75人 (内訳) 正規社員:9人 / パート:30人 / アルバイト:32人 契約社員:4人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数6人 合計81人(うち、杉並区民47名) 「MELTEC」雇用契約をしている人の人数26人 (内訳) 正規社員:4人 / パート:18人 / アルバイト:0人 契約社員:4人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数6人 合計32人(うち、杉並区民11名) 「FC東京」雇用契約をしている人の人数1人 (内訳) 正規社員:1人 / パート:0人 / アルバイト:0人 契約社員:0人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計1人(うち、杉並区民0名)	「TAC」雇用契約をしている人の人数19人 (内訳) 正規社員:0人 / パート:13人 / アルバイト:5人 契約社員:1人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数2人 合計21人(うち、杉並区民16名) (正規社員は上井草と兼務して定期的に妙正寺の見回りをしている) 「MELTEC」雇用契約をしている人の人数4人 (内訳) 正規社員0人 / パート4人 / アルバイト:0人 契約社員:0人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計4人(うち、杉並区民3名)	

番号	16	17	18	19	20	21	22	23
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	西荻地域区民センター	勤労福祉会館	西荻南区民集会所	杉並芸術会館	上井草体育館(上井草スポーツセンター)	上井草運動場(上井草スポーツセンター)	上井草温水プール(上井草スポーツセンター)	妙正寺体育館
種別	集会施設	集会施設	集会施設	文化施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設
開始年度	R02年度	R02年度	R03年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度
指定管理期間	R2年10月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R4年4月1日～R9年3月31日	
事業者名	株式会社東急コミュニティー			NPO法人劇場創造ネットワーク		TAC・FC東京・MELTEC共同事業体		
【Q23-1】正社員の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者	(正規社員4名) 10代:20代:1名 30代:1名 40代:0名 50代:2名 60代:0名 70代以上:0名		(正社員14名) 10代:20代:2名 30代:3名 40代:3名 50代:6名 60代:0名 70代以上:0名	「TAC」(正規社員9名) 10代:20代:1名 30代:6名 40代:1名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名 「MELTEC」(正規社員4名) 10代:20代:名 30代:1名 40代:2名 50代:1名 60代:名 70代以上:名 「FC東京」(正規社員1名) 10代:20代:名 30代:1名 40代:名 50代:名 60代:名 70代以上:名		「TAC」(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 「MELTEC」(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	
【Q23-2】正社員以外の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者	(正規社員以外12名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:4名 50代:5名 60代:2名 70代以上:1名		(正規社員以外53名) 10代:20代:15名 30代:10名 40代:13名 50代:9名 60代:4名 70代以上:2名	「TAC」(正規社員以外66名) 10代:20代:34名 30代:9名 40代:8名 50代:8名 60代:5名 70代以上:2名 「MELTEC」(正規社員以外26名) 10代:20代:3名 30代:2名 40代:3名 50代:5名 60代:4名 70代以上:9名		「TAC」(正規社員以外19名) 10代:20代:5名 30代:0名 40代:6名 50代:5名 60代:3名 70代以上:0名 「MELTEC」(正規社員以外4名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:1名 60代:3名 70代以上:0名	
【Q24】従業員が区の指定管理施設において何年勤務しているか、平均従事年数(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者	正規社員:9か月(正社員4人の平均) その他:1年3か月(その他12人の平均) ※令和2年10月に指定管理を開始しており、途中、施設長の異動や副施設長の退職があったことから、正規社員の平均従事年数は9か月となっているが、運営に支障は生じていない。		正規社員:6年7か月(正社員14人の平均) その他:3年2か月(その他53人の平均)	「TAC」 正規社員:5年7か月(正社員9人の平均) その他:1年9か月(その他66人の平均) 「MELTEC」 正規社員:3年2か月(正社員4人の平均) その他:5年(その他26人の平均) 「FC東京」 正規社員:5年2か月(正社員1人の平均) その他:0年(その他0人の平均)		「TAC」 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:3年4か月(その他19人の平均) 「MELTEC」 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:3年(その他4人の平均)	
【Q25】従業員等の勤務状況や労働環境について、区(所管課)はどのように把握しているか、具体的に教えてください。	区	モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、報告書をもとに年2回、事業者との面談の形式により、施設の詳細な状況を把握している。		四半期ごと「労働関係法令遵守に関する報告書」の内容確認を行うとともに、必要に応じて聞き取りによる状況把握に努めている。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状況を把握している。			
【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	事業者	現場の従事者には四半期に一度面談を実施しており、労働者が日頃感じている業務改善の必要性、職場での要望等を確認、改善している。また、毎日実施している全体ミーティングのほか、ストレスチェックなどを通じた労働者の健康管理など、良好な職場環境の確保に努めている。		希望者とは随時、館長面談、産業医面談、衛生管理者面談を実施しており、労働者が日頃感じている業務改善の必要性などを確認している。また、毎週実施している全体ミーティングのほか、ストレスチェックなどを通じた労働者の健康管理など、良好な職場環境の確保に努めている。	「TAC」 現場従業員とのミーティングや日常業務の中でコミュニケーションから、利用者が求めているものや満足いただいているものを聴取している。その内容をサービスの向上に繋げることで、利用者と良好な関係が築けているので、現場従業員にとって働きやすい環境へと繋がっている。また、ストレスチェックなどを実施し、健康管理の把握に努めている。 「FC東京」 月に一度、指定管理者共同事業体で実施しているミーティングにて、従事する労働者の労働環境が適切な環境に置かれているかを確認している。			
【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	事業者	清掃品質向上を希望し、他施設にて効果がある薬品を提供した。 警備員の巡回における鍵紛失防止懸念があるとの事で紛失防止グッズを購入した 清掃控室が暑いとの要望で空冷装置を購入した	ホール内の技術操作向上希望の為、音響機器を導入した。 清掃品質向上を希望し、他施設にて効果がある薬品を提供した。 警備員の巡回における鍵紛失防止懸念があるとの事で紛失防止グッズを購入した 清掃控室が暑いとの要望で空冷装置を購入した	清掃品質向上を希望し、他施設にて効果がある薬品を提供した。 警備員の巡回における鍵紛失防止懸念があるとの事で紛失防止グッズを購入した 清掃控室が暑いとの要望で空冷装置を購入した	「TAC」 教室申込に係る業務負担が大きいことから、WEB申込を導入した。また、従業員の意見をもとに利用者への案内に関するマニュアルの見直しを行った。 「FC東京」 従業員の意見から自主事業教室担当のコーチ(サッカー)がミーティングが出来るスペースを事務所内に確保し、従事スタッフの休憩場所としても活用している。			
【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのようにしているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容も教えてください。)	事業者	■入社後以下の通り受講している 普通救命講習、認知症サポーター講座 ■定期的な研修を以下の通り行っている 公共予約システム研修(年1回)、接遇・おもてなし研修(年2回)、サービス介助研修(年1回)、個人情報保護研修(年1回)		全従業員:普通救命講習、嘔吐物処理講習 技術:舞台技術安全講座、フルハーネス型安全帯使用作業特別教育、足場の組立て等作業従事者特別教育、玉掛け技能講習、玉掛け業務従事者安全衛生教育 施設:フロント:手話講習、視覚障害者誘導 制作:公益社団法人全国公立文化施設協会、一般財団法人地域創造の研修、他劇場の公演鑑賞 総務:新型コロナウイルス消毒作業実技セミナー 経理:決算書作成セミナー、消費税軽減税率・増税対策セミナー カフェ:衛生講習会、食品衛生責任者養成講習会	「TAC」 ・入社時に、全従業員を対象として接客技術の向上のための研修を実施。 ・社員教育専門部署である人材開発室が主導して、年間をとおした社内研修(接客研修、個人情報保護研修、普通救命講習会、避難訓練、防犯研修、人権研修、障害者等対応研修等)を実施。 ・専門性が必要となる指導担当職員には、トレーニング指導者研修、体操指導者育成研修、水泳指導者育成研修など各種スキルアップ研修を定期的実施。 ・管理職社員については、本社主導による、コンプライアンス研修、労務管理研修等のマネジメント研修を適宜実施。 「MELTEC」 指導者を選定して1か月ほどの研修を実施。 「FC東京」 年に1回の救命救急講習会に参加。			
【Q28-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業員が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	事業者	入社時に雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認後に契約を締結、働き方や休み方に係る相談について、いつでも相談に乗れるよう声掛け、多様な勤務希望(ダブルワーク、育児等)に対応できる勤務体系を提供している		入社時に雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認しているほか、有期職員は年に一度面談を実施しており、働き方や休み方等について、状況を確認している。	「TAC」 ・社員は年に1度、パート職員は半年に1度の契約更改により、勤務時間や雇用条件の確認を行っている。 ・シフト制であるが、休暇希望があれば柔軟に対応し、急な休暇要望にも相談できる環境を整備している。 ・本社内に「安全衛生委員会」を発足しており、職場における労働災害の防止と環境整備に取り組んでいる。 「MELTEC」 雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認しているほか、働き方や休み方について、いつでも相談に乗れるよう声掛けをしている。 「FC東京」 勤務シフトを共有することで、休暇希望やシフトの相談などを適宜行っている。			
【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業員はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	事業者	ダブルワーク、子育て、家事との両立に伴う、出勤数や出勤時間帯の希望あり、事前申告としているが無制限で許可。		有期で何度も更新している職員には、無期転換の案内も行っているが、「主日は必ず休みたい。」「正規社員と雇用条件が違うからこそ気軽に働ける。」といった意見で断られることも多い。	「TAC」 定休日は休めているが、有休を取得しやすくなりたいという希望がある。			

(4) 指定管理施設における労働環境

番号	16	17	18	19	20	21	22	23	
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	
施設名	西荻地域区民センター	勤労福祉会館	西荻南区民集会所	杉並芸術会館	上井草体育館(上井草スポーツセンター)	上井草運動場(上井草スポーツセンター)	上井草温水プール(上井草スポーツセンター)	妙正寺体育館	
種別	集会施設	集会施設	集会施設	文化施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	
開始年度	R02年度	R02年度	R03年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	
指定管理期間	R2年10月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R4年4月1日～R9年3月31日		
事業者名	株式会社東急コミュニティー			NPO法人劇場創造ネットワーク		TAC・FC東京・MELTEC共同事業体			
※各各事業年度の経費的増減の発生状況を報告し、財政効果	【Q29】指定管理料(R3決算額)【A】	66,968千円	56,073千円	19,682千円	299,000千円	181,451千円	上井草体育館に含まれる	上井草体育館に含まれる	62,595千円
	【Q30】指定管理導入前経費【B】	62,097千円	46,252千円	22,680千円		286,193千円	上井草体育館に含まれる	上井草体育館に含まれる	
	令和3年度における財政効果額【B】-【A】	-4,871千円	-9,821千円	2,998千円	新設時から指定管理者による運営が行われているため比較不可	104,742千円	上井草体育館に含まれる	上井草体育館に含まれる	改築・移転に伴い施設規模が大きく変わったため、比較不可
	【Q31】次期更新を機に直営に転換した場合の経費【C】	146,279千円			642,152千円	234,205千円	上井草体育館に含まれる	上井草体育館に含まれる	91,120千円
	直営に転換した場合の財政効果額【A】-【C】	△ 3,556千円			△ 343,152千円	△ 52,754千円	上井草体育館に含まれる	上井草体育館に含まれる	△ 28,525千円
	【Q32】指定管理から直営に転換する場合に生じる課題があれば、具体的に教えてください。	区	<p><直営(区職員)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業等は、専門性に欠けるためサービス水準の低下の懸念がある。 ・ランニングコストは、人件費(退職手当含む)の増加の懸念がある。 <p><直営(委託)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者と異なり、仕様書に基づく業務履行では、サービスの広がり期待できない。 	区	<p>○直営(区職員のみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門性に欠ける区職員では、芸術監督が策定した方針に基づき、芸術文化普及振興事業を企画・実施することは困難 ・同事業の区の費用負担が、区10/10(現在は区1/3以内、指定管理者2/3以上)となるため増加 ・当区は、舞台芸術の専門職がいいため、安心・安全な施設維持管理を行うことは困難 <p>○直営(委託)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同上の理由により、区職員が芸術文化普及振興事業を企画し、事業委託用効果的な仕様書を作成することは困難 ・事業の区の費用負担についても同上の理由により増加 ・施設維持管理を業務委託した場合、委託事業者が業務範囲外である芸術文化普及振興事業と連携・協力し、効率的に運営することは困難 	区	<p>○区職員のための直営体制は、以下の懸念がある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室等は、専門性に欠けるためサービス水準の低下が懸念。 ・ランニングコストは、人件費(退職手当含む)の増加の懸念。 ○教室等を委託化した直営体制は、指定管理者に比べサービス面で懸念がある。 ・仕様書に基づく業務履行は、スポーツ教室等サービスの広がり懸念。 		
	【Q33】指定管理者制度ではできないが、直営であればできると想定されるサービスがあれば、具体的に教えてください。	区	<p>○指定管理者との協議がないため、意思決定後に迅速に対応可能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設設備緊急工事 ・利用者からの苦情・要望の改善 ・情報公開 	区	<p>緊急時対応(新型コロナウイルス感染症拡大時等)や年度途中での方針変更等の際には、指定管理者との協議なく、速やかに意思決定し、利用者に決定事項をお知らせすることが可能。</p>	区	<p>○指定管理者との協議がないため、意思決定後に迅速に対応可能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設設備緊急工事 ・利用者からの苦情・要望の改善 ・情報公開 		
	【Q34】事業者が指定管理者制度に対して感じる課題があれば、具体的に教えてください。	事業者	<p>・行政使用は一定数団体を支援する側面と文化芸術の発展では欠かせない要素であるものの、利用率が多いこと、土日祝に集中することで一般利用者が実質的に使用できない状況があるため、行政利用も予算化し、利用日に上限を設けるなどの対策が必要と考える。</p>	事業者	<p>指定管理者制度の目的は、公の施設は、公共(住民)の福祉を増進することである。また、地方自治法には、「市民は、税金を払って文化芸術のサービスを受け取る権利があるという受益者負担の立場」等が書かれている。文化芸術振興という、効果を確保するために長期間かかる分野において、任期が短いように感じる。現在、弊法人は、14年目を任されているが、10年超えてようやく成果を実感できるようになった。例えば、小学校時に劇場の事業に参加していた子どもが、美術系の大学に進学する、大人になって改めて違う形で劇場を手伝う、高円寺地域の方々で劇場をつくるなど、そうした手ごたえを実感できている。今後、発生が予想される課題は、指定管理者が変わった場合のサービスの継続、提供している事業の質の担保がある。また、コロナ禍を通して、地震や火災などを含め、有事の際の収入の確保が課題として挙げられる。</p>	事業者	<p>・5年ごとの有期契約のため、大・中規模の投資が難しく、民間事業者のアイデアを反映しにくい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有期契約のため、これまで積み上げられてきた区や地域との連携体制などが事業者変更時に一から再構築する必要がある ・公募時に価格競争に陥り、事業者の負担が大きくなるだけでなく、サービスの低下につながる恐れがある 		
	【Q35】指定管理施設における情報公開に関する基準や考え方を教えてください。	事業者	<p>情報公開法及び区の情報公開条例に基づき、対応している。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 各種書類の適切な分類・保管 2) 指定管理物件情報管理システムを活用した情報の蓄積 <p>区による指定管理者に関する報告要請や調査等に誠実に対応する。</p> <p>※物件管理システムとは、当社のITシステムであり、「建物の基本的な情報」「担当者の情報」「ゼネコン、サブコン、保守業者の情報」「設備機器の情報」「保守点検や計画修繕のスケジュール」等々、様々な情報を記録している。大型の建物となると数年にわたるプロジェクトも珍しくなく、担当者が変更となってもスムーズな引継ぎ、計画的な管理精度向上、社内他指定管理物件の管理実績情報を収集し、様々な案件に対処できること等が期待出来る。</p>	事業者	<p>区の情報公開条例及び方針(区政の情報は区民のもの)に基づき、法人に著しい不利益を与えると認められるもの以外は公開している。</p>	事業者	<p>区の情報公開条例に基づき、本業務に係る文書は以下の内容を除き広く開示し、透明性のある管理運営に臨んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <非開示の情報> ・個人情報に係る情報(個人名・写真等) ・企業間競争に係る重要情報 		
	【Q36】指定管理施設の事業計画などについて、計画内容を検討し、決定している体制と男女比を教えてください。	事業者	<p>運営責任者1名、運営副責任者2名で計画内容を検討し、本社マネージャー及び事務担当3名で決定している。運営責任者は男性が1名、運営副責任者は男性1名、女性1名であり、本社マネージャーは男性1名、本社事務担当は男性が2名である。</p>	事業者	<p>指定管理業務のうち、芸術文化普及振興事業は、芸術監督が策定した基本方針・事業計画を基に、館長、企画・制作チーフ、広報、技術監督の4名で詳細な計画内容を検討し、施設維持管理業務は、館長、施設・票券チーフの2名で検討し、それぞれを理事会の役員6名で決定している。運営責任者は男性が2名、女性が3名であり、理事会の役員は男性5名、女性が1名である。</p>	事業者	<p>代表団体本社企画担当4名と共同事業体各社で構成される運営委員会で検討・決定。代表団体企画担当は、男性2名、女性2名。運営委員会は、男性6名、女性1名。</p>		

番号		24	25	26	27	28	29	30
所管	回答者	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名		高円寺体育館	秋窪体育館	大宮前体育館	松ノ木運動場	永福体育館	下高井戸運動場	下高井戸区民集会所
種別		スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	集会所施設
開始年度		H18年度	H18年度	H18年度	H29年度	H18年度	H18年度	H29年度
指定管理期間		R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			
事業者名	コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業体				杉並スポーツ・カルチャー共同事業体【東京アスレティッククラブ・東京フットボールクラブ・日本管財】			
【Q1】指定管理者制度を導入した理由を教えてください。	区	高円寺体育館、秋窪体育館、大宮前体育館の3施設を一つのグループとして一つの指定管理者に委ねることにより、4施設を含む地域を面として捉えたサービスの提供とスケールメリット(人材を複数の施設で活用することで人員体制が弾力化し、人件費の削減やサービスの均質・高品質化につながる、消耗品等の一括購入やチラシ等広報周知の一本化により経費が削減できる)を生かした効率的な運営を図っていくため			松ノ木運動場・永福体育館・下高井戸運動場及び下高井戸区民集会所の4施設を一つのグループとして一つの指定管理者に委ねることにより、4施設を含む地域を面として捉えたサービスの提供とスケールメリット(人材を複数の施設で活用することで人員体制が弾力化し、人件費の削減やサービスの均質・高品質化につながる、消耗品等の一括購入やチラシ等広報周知の一本化により経費が削減できる)を生かした効率的な運営を図っていくため			・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。
【Q2-1】導入前に想定していたサービスのメリットや効果を教えてください。	区	地域を面としたスケールメリットにより、民間事業者のノウハウを生かした多様なスポーツプログラムを展開することで、区民等のスポーツ・運動に対する満足度を高めることができる。			地域を面としたスケールメリットにより、民間事業者のノウハウを生かした多様なスポーツプログラムを展開することで、区民等のスポーツ・運動に対する満足度を高めることができる。			
【Q2-2】【Q2-1】で想定したメリットや効果が実際に図られているか、具体的な状況を教えてください。	区	・指定管理者の導入は平成18年度からだが、利用者満足度調査をとりはじめた平成23年度から、70%以上が施設の設備やサービスに対して「とても満足している」「満足している」と回答している。 ・利用者満足度調査については、Q11とQ12を参照。			・幼児から高齢者までの幅広い世代や障害当事者など区民等のレベルに応じた多様な通年教室・講座の提供 ・利用者の使い方を工夫し、無駄のない教室タイムテーブルの設定 ・屋外ビーチコートを活用した多様なビーチスポーツや健康づくりの事業の提供 ・FC東京、読売ジャイアンツなどによる指導のプロが主催する魅力的なスクールを提供 ・新たなスポーツの区民親観イベントを開催など身近な体育館と運動場の場を活かした効果的な運営 ・令和4年度の利用者満足度調査は80%以上の利用者が施設の設備やサービスに対して「とても満足している」「満足している」と回答 ・利用者満足度調査については、Q11とQ12を参照。			
【Q2-3】その他、導入により、新たに付加された区民サービス(自主事業を含む)はどのようなものがあるか、具体的に教えてください。	指定管理者	<区 回答欄> ・地域の中の公共施設として、地域と連携して活動をおこなっている(Q14参照)。 <指定管理者 回答欄> ・大宮前体育館、高円寺体育館、秋窪体育館での3館合同イベントの実施。 ・各講師の相互での勤務が可能になったことで、より幅広い種類の教室の展開が可能になり、利用者の相互利用の促進にも繋がり、より一層運動の機会を増やすことにも繋がっている。			<区 回答欄> ・地域の中の公共施設として、商店街との連携や小中学校へのアウトリーチ活動をおこなっている(Q14参照)。 <指定管理者 回答欄> ・スポーツ教室等のオンライン申込運用による利便性向上 ・多目的・多志向に応えるスポーツ教室やスポーツイベントの開催により、区民のスポーツ・運動機会を拡大 ・利用者ニーズやフィットネストレンドに応じた運動機器等の導入(例:体幹トレーニング用機器) ・利用者ニーズやフィットネストレンドに応じた、運動プログラムの提供 ・地元地域団体等と連携したイベント事業等の実施により、地域の賑わいを創出(Q14参照) ・地域に向いたアウトリーチ活動によるスポーツ参加機会の少ない方への運動機会の提供(Q14参照) ・物品販売自主事業による利便性の向上 ・適切な維持管理業務による円滑な設備保全と安全・快適な施設の提供 ・トップアスリートとのスポーツネットワークを活用したスポーツ振興事業の開催			
【Q3-1】指定管理者制度を導入したことにより発生した課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> ・コロナ禍による臨時休館、入場者数制限などへの対応は、指定管理者の経営方針に反し自主事業の収入が減収となったが、経営努力の範囲を示す合理的な方針が定かでないこと。 ・施設運営に関する苦情・要望への対応は、区が指定管理者から報告聴取や現場視察して状況把握するまでのタイムラグが生じること。 ・指定管理者の利用料や自主事業の収入減に繋がるため、行政使用の申し出を精査すること。 <指定管理者 回答欄> 指定管理5年間を見据えての収支計画を立案し、一人でも多くの地域の方に施設をご利用頂きたいという気持ちで運営している。しかしながら、コロナ禍対応であったり、電気代高騰などのレギュラーな要因で収支計画達成が困難であり、このような場合の補填などは運営していかに課題に感じる。			<区 回答欄> ・コロナ禍による臨時休館、入場者数制限などへの対応は、指定管理者の経営方針に反し自主事業の収入が減収となったが、経営努力の範囲を示す合理的な方針が定かでないこと。 ・施設運営に関する苦情・要望への対応は、区が指定管理者から報告聴取や現場視察して状況把握するまでのタイムラグが生じること。 ・指定管理者の利用料や自主事業の収入減に繋がるため、行政使用の申し出を精査すること。 <指定管理者 回答欄> ・不可抗力(感染症感染拡大による休場、時短営業、入場制限、光熱水費の上昇など)事案における減収についての、補填金など年度内で早期の交渉が必要			
【Q3-2】【Q3-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいる(いた)のか具体的に教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。 <指定管理者 回答欄> 他自治体の事例等を踏まえつつ、区と協議している			<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。 <指定管理者 回答欄> 他自治体の事例等を踏まえつつ、区と協議している			
【Q4-1】指定管理者制度を導入した後の社会環境の変化等により、現施設で生じている新たな課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> ・指定管理者における雇用継続、人材育成、サービス水準の更なる向上の観点から、指定管理期間5年間の期間延長(7年若しくは10年) ・指定管理者の運営に利用者の声を反映する客観的な意見を述べる組織 <指定管理者 回答欄> 電子予約などを時代の背景・利便性向上の為に、導入をはじめた。しかし、高齢者の方はデジタルがわかりづらいという事もあり、既存の申込方法と併用して活用する。			<区 回答欄> ・指定管理者における雇用継続、人材育成、サービス水準の更なる向上の観点から、指定管理期間5年間の期間延長(7年若しくは10年) ・指定管理者の運営に利用者の声を反映する客観的な意見を述べる組織 <指定管理者 回答欄> 利用者よりキャッシュレス決済やフリーWi-Fi等の公共施設のデジタル化へ要望はあるが、区内公共施設での足並みをそろえる必要性からか、導入が遅れている。			

(1) 指定管理導入に伴う区民サービスについて

番号		24		25		26		27		28		29		30																
所管		区民生活部		区民生活部		区民生活部		区民生活部		区民生活部		区民生活部		区民生活部																
施設名		高円寺体育館		秋葉体育館		大宮前体育館		松ノ木運動場		永福体育館		下高井戸運動場		下高井戸区民集会所																
種別		スポーツ施設		スポーツ施設		スポーツ施設		スポーツ施設		スポーツ施設		スポーツ施設		集会施設																
開始年度		H18年度		H18年度		H18年度		H29年度		H18年度		H18年度		H29年度																
指定管理期間		R4年4月1日～R9年3月31日																												
事業者名		コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業体						杉並スポーツ・カルチャー共同事業体【東京アスレティッククラブ・東京フットボールクラブ・日本管財】																						
〔Q4-2〕〔Q4-1〕の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいる(いた)のか具体的に教えてください。	区 指定 管理 者	<p><区 回答欄></p> <ul style="list-style-type: none"> デジタル化やキャッシュレス決済については他自治体の状況を踏まえて、決済による手数料を誰が負担するのか、どの決済方法を选定するのかなど課題があり、区と指定管理で意見交換をしているところである。 <p><指定管理者 回答欄></p> <ul style="list-style-type: none"> 電子予約の導入と、今後も既存の申込方法とデジタルの併用で運営してまいります。 						<p><区 回答欄></p> <ul style="list-style-type: none"> キャッシュレス決済の導入については、他自治体の状況を踏まえて、決済による手数料を誰が負担するのか、どの決済方法を选定するのかなど課題があり、区と指定管理で意見交換をしているところである。 <p><指定管理者 回答欄></p> <ul style="list-style-type: none"> 他自治体の事例等を踏まえつつ、区と協議し推進していきたい 																						
		〔Q5〕直近(R4年度前期)のモニタリング結果を教えてください。	評価	区	<p>・評価項目のうち、利用者満足度調査や利用者懇談会は下半期に実施するため評価していない。 (加点点評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業全体の参加者が前年度の同時期を大きく上回った。 ・障害対象者事業を前年度以上に実施した。 ・その他(近隣施設や団体と地域等、連携が図れている) 	協定単位で評価しているため、左記に同じ。	区	<p>・評価項目のうち、利用者満足度調査や利用者懇談会は下半期に実施するため評価していない。 (加点点評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他(近隣施設や団体と連携が図れている) 	協定単位で評価しているため、左記に同じ。																					
(参考)過去3年間のモニタリング結果	R3点数	区	106点	106点	119点	106点	109点	101点	101点	95点以上:優良	R2点数	区	98点	98点	109点	98点	108点	102点	102点	80点以上:良好	R1点数	区	98点	98点	108点	98点	109点	100点	100点	60点以上:普通
〔Q6〕各年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書やモニタリングの結果を踏まえた総合的な評価を行うこととなっているが、どのように行っているのか、教えてください。	区	<ul style="list-style-type: none"> ・モニタリングに加えて区が委託して実施する利用者アンケートのほかにも、現場調査を実施している。調査結果は施設にフィードバックし、次年度の事業計画の際に参考としてもらっている。 ・指定管理期間5年間の中で数回、学識経験者を交えた杉並区体育施設指定管理者評価委員会を実施している。直近では、令和2年度に実施しており、指定管理者から取組状況を報告してもらい、委員との質疑応答を行い、取組について評価・コメントをしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・モニタリングに加えて区が委託して実施する利用者アンケートのほかにも、現場調査を実施している。調査結果は施設にフィードバックし、次年度の事業計画の際に参考としてもらっている。 ・指定管理期間5年間の中で数回、学識経験者を交えた杉並区体育施設指定管理者評価委員会を実施している。直近では、令和2年度に実施しており、指定管理者から取組状況を報告してもらい、委員との質疑応答を行い、取組について評価・コメントをしている。 																											
〔Q7〕〔Q6〕の結果に基づき、協定書や次期管理者選定の募集要項などで見直した点があれば教えてください。	区	<ul style="list-style-type: none"> ・区内体育施設を3つにグループ化し、グループ内の施設を面として捉えた、地域の特色を生かした取組を記載するようにした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区内体育施設を3つにグループ化し、グループ内の施設を面として捉えた、地域の特色を生かした取組を記載するようにした。 																											
〔Q8〕次期の指定管理者を公募せずに選定した場合があれば、公募しなかった理由を教えてください。 ※通常通り公募した場合は、「公募した」と回答ください。	区	公募した	公募した																											
〔Q9〕施設の築年数を教えてください。(令和4年4月1日現在、大規模改修している場合は、改修後の経過年数)	区	築23年	築31年	築9年	築51年	築36年	築31年																							
〔Q10〕「令和元年度」「令和3年度」と「指定管理導入前」の施設利用者数や利用率を教えてください。 ※施設に応じて利用者数や利用率の考え方が異なることから、それぞれの定義についても記載ください。	区 指定 管理 者	<p>【定義】 施設利用者数:貸切・行政・一般使用、教室・イベント人数の実績 施設利用率:実際に利用があったコマ数/施設全体で利用できるコマ数 (令和元年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○体育室 施設利用者数:25,510名/利用率:90.7% ○小体育室 施設利用者数:10,261名/利用率:80.2% <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○体育室 施設利用者数:37,407名/利用率:94.7% ○小体育室 施設利用者数:10,287名/利用率:87.1% <p>(平成17年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○体育室 施設利用者数:38,748名/利用率:97.2% ○小体育室 施設利用者数:16,412名/利用率:97.3% 	<p>【定義】 高円寺体育館と同じ (令和元年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○体育室 施設利用者数:52,676名/利用率:94.1% ○小体育室 施設利用者数:15,333名/利用率:89.2% ○武道場 施設利用者数:25,097名/利用率:72.3% <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○体育室 施設利用者数:43,888名/利用率:93.8% ○小体育室 施設利用者数:12,099名/利用率:88.3% ○武道場 施設利用者数:19,304名/利用率:75.7% <p>(平成17年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○体育室 施設利用者数:50,388名/利用率:98.0% ○小体育室 施設利用者数:21,167名/利用率:98.0% ○武道場 施設利用者数:35,629名/利用率:93.0% 	<p>【定義】 高円寺体育館と同じ (令和元年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○温水プール 施設利用者数:86,565名/利用率:100% ○体育室 施設利用者数:46,386名/利用率:93.6% ○トレーニングルーム 施設利用者数:23,032名/利用率:90.3% ○武道場 施設利用者数:24,452名/利用率:80.2% ○トレーニングルーム 施設利用者数:51,195名/利用率:100% <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○温水プール 施設利用者数:78,172名/利用率:100% ○体育室 施設利用者数:47,544名/利用率:93.8% ○小体育室 施設利用者数:16,582名/利用率:92.2% ○武道場 施設利用者数:19,770名/利用率:85.7% ○トレーニングルーム 施設利用者数:35,543名/利用率:100% <p>(平成17年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○温水プール 施設利用者数:1名/利用率:1% ○体育室 施設利用者数:35,652名/利用率:98.3% ○小体育室 施設利用者数:1名/利用率:1% ○武道場 施設利用者数:1名/利用率:1% ○トレーニングルーム 施設利用者数:1名/利用率:1% 	<p>【定義】 松ノ木運動場と同じ (令和元年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○体育室 施設利用者数:36,819名/利用率:90.0% ○ビーチコート 施設利用者数:11,847名/利用率:74.6% ○トレーニングルーム 施設利用者数:11,811名/利用率:100% ○小体育室 施設利用者数:19,871名/利用率:58.5% <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○体育室 施設利用者数:36,351名/利用率:94.8% ○ビーチコート 施設利用者数:18,637名/利用率:85.8% ○トレーニングルーム 施設利用者数:9,378名/利用率:100% ○小体育室 施設利用者数:25,775名/利用率:76.5% <p>(平成17年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○体育室 施設利用者数:36,151名/利用率:95.7% ○ビーチコート 施設利用者数:1名/利用率:1% ○トレーニングルーム 施設利用者数:1名/利用率:1% ○小体育室 施設利用者数:1名/利用率:1% 	<p>【定義】 松ノ木運動場と同じ (令和元年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○運動場 施設利用者数:76,499名/利用率:83.8% ○運動場 施設利用者数:83,226名/利用率:84.4% ○運動場 施設利用者数:53,174名/利用率:89.4% <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○集会所 施設利用率:34.6% ○和室 施設利用率:22.8% ○体育室 施設利用率:81.4% <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○集会所 施設利用率:40.0% ○和室 施設利用率:22.0% ○体育室 施設利用率:92.5% <p>(平成28年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○集会所 施設利用率:46.6% ○和室 施設利用率:22.7% ○体育室 施設利用率:84.7% 																								
〔Q11-1〕指定管理者制度導入後のアンケート調査など、利用や満足度を確保している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す等))を教えてください。	区 事業 者	<p>※利用者満足度調査 H24年度から毎年実施。 アンケートの対象者:①一般使用(個人開放)、②教室参加、③貸切使用(団体または個人)の中学生以上の利用者 周知方法:ポスター掲示。 受付時に、来館(場)者に調査票を配布し、退館時に調査票を回収箱にて回収。</p> <p>【コナミ】 アンケートの対象者:利用者 周知方法:掲示板に事前告知を掲載。実施期間中は受付時に一人ずつ「アンケートのご協力をお願いします。」とお声がけを徹底致しました。</p>	<p>※利用者満足度調査 H24年度から毎年実施。 アンケートの対象者:①一般使用(個人開放)、②教室参加、③貸切使用(団体または個人)の中学生以上の利用者 周知方法:ポスター掲示。 受付時に、来館(場)者に調査票を配布し、退館時に調査票を回収箱にて回収。</p> <p>【コナミ】 アンケートの対象者:利用者 周知方法:各エリア掲示板上に事前告知を掲載。実施期間中はご利用各エリアにおいて受付時に一人ずつ「アンケートのご協力をお願いします。」とお声がけを徹底致しました。</p>	<p>※利用者満足度調査 H24年度から毎年実施。 アンケートの対象者:①一般使用(個人開放)、②教室参加、③貸切使用(団体または個人)の中学生以上の利用者 周知方法:ポスター掲示。 受付時に、来館(場)者に調査票を配布し、退館時に調査票を回収箱にて回収。</p> <p>【コナミ】 アンケートの対象者:利用者 周知方法:各エリア掲示板上に事前告知を掲載。実施期間中はご利用各エリアにおいて受付時に一人ずつ「アンケートのご協力をお願いします。」とお声がけを徹底致しました。</p>	<p>※利用者満足度調査 H24年度から毎年実施。 アンケートの対象者:①一般使用(個人開放)、②教室参加、③貸切使用(団体または個人)の中学生以上の利用者 周知方法:ポスター掲示。 受付時に、来館(場)者に調査票を配布し、退館時に調査票を回収箱にて回収。</p>	<p>アンケートの対象者:利用者 周知方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。</p>																								
〔Q11-2〕〔Q11-1〕の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	区 事業 者	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者302名) (とても満足している)18.9% (満足している)63.2% (どちらとも言えない)17.2% (不満である)0.7% (とても不満である)0%</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者297名) (とても満足している)29.6% (満足している)54.9% (どちらとも言えない)14.1% (不満である)1.3% (とても不満である)0%</p>	<p>○体育施設 利用者満足度(令和3年度実施/回答者342名) (とても満足している)26.9% (満足している)60.8% (どちらとも言えない)11.4% (不満である)0.6% (とても不満である)0.3%</p> <p>○プール 利用者満足度(令和3年度実施/回答者340名) (とても満足している)40.6% (満足している)52.4% (どちらとも言えない)7.0% (不満である)0% (とても不満である)0%</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者293名) (とても満足している)15.0% (満足している)65.2% (どちらとも言えない)15.4% (不満である)4.4% (とても不満である)0%</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者308名) (とても満足している)50.0% (満足している)41.9% (どちらとも言えない)7.1% (不満である)1.0% (とても不満である)0%</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者259名) (とても満足している)43.2% (満足している)47.5% (どちらとも言えない)8.5% (不満である)0.8% (とても不満である)0%</p>	<p>利用者満足度(令和4年8月実施/回答者 133名) (大変満足)46.7% (やや満足)41.3% (やや不満)5.2% (大変不満)0.8% (どちらでもない)4.5% (分からない)1.5%</p>																						

番号	24	25	26	27	28	29	30	
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	
施設名	高円寺体育館	秋葉体育館	大宮前体育館	松ノ木運動場	永福体育館	下高井戸運動場	下高井戸区民集会所	
種別	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	集会所	
開始年度	H18年度	H18年度	H18年度	H29年度	H18年度	H18年度	H29年度	
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日				
事業者名	コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業体			杉並スポーツ・カルチャー共同事業体【東京アスレティッククラブ・東京フットボールクラブ・日本管財】				
3 施設 の利用 状況 や 運営 状況 ①	区	【Q11-3】指定管理者制度導入前のアンケート調査など、利用や満足度を確認している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	導入前(平成17年度以前)は未実施	導入前(平成17年度以前)は未実施	導入前(平成17年度以前)は未実施	導入前(平成17年度以前)は未実施	導入前(平成17年度以前)は未実施	
	区	【Q11-4】【Q11-3】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	無	無	無	無	無	
	区	【Q12】指定管理者制度導入後のアンケートの実施等により、施設に関する区民意見があれば、「肯定的な評価」と「改善要望等」をそれぞれ教えてください。	<p><区 回答欄> ・現指定管理者になってからはアンケート未実施</p> <p><指定管理者 回答欄>…利用者懇談会や施設に直接寄せられた意見から抜粋</p> <p>■肯定的な評価…</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヨガの教室が増えてうれしい。直接お声をいただきました ・WEB申込みが便利で助かります ■改善要望… ・多目的トイレが流れていない時があるので、何とかしてほしい ⇒POPを刷新し掲示いたしました。 ・女子更衣室の窓を換気の為に開けている事は理解しているが、もう少し閉めてほしい ⇒窓を少しだけ開けるように対応いたしました。 	<p><区 回答欄> ・現指定管理者になってからはアンケート未実施</p> <p><指定管理者 回答欄>…利用者懇談会や施設に直接寄せられた意見から抜粋</p> <p>■肯定的な評価…</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヨガの教室が増えてうれしい。 ・教室申込みがWEB対応になりとても便利になった ■改善要望… ・以前よりスタッフの人数が減っていて来館時受付であまり挨拶がない。 ⇒全スタッフで共有し、来館者への挨拶の実施にて再度見直しを実施。 ・スポーツはじめキャンペーンでの定員数を増やしてほしい⇒今後の参考とさせていただきます。 	<p><区 回答欄>…令和3年度体育施設利用者アンケートから抜粋</p> <p>「肯定的意見」:ジムを利用していましたが、この様な施設があり、感謝しています。</p> <p>「改善要望等」:土日の教室を増やしてほしい。</p> <p>・初めての友達には無料体験などたまによくありますが、ずっと続けて体育館に来ている人にも特典(スタンプカードとか)があればもっとかまわれます。</p> <p><指定管理者 回答欄>…利用者懇談会や施設に直接寄せられた意見から抜粋</p> <p>■肯定的評価…</p> <ul style="list-style-type: none"> ・天国みたいです。ずっとずっと続けて頂きたい。健康確保にとても役立ちます。等 ・プログラムとても楽しいです。もっと増やしてほしい(多数) ■改善要望… ・初めの方には、スポーツはじめキャンペーンなどがあるが、ずっと来ている人にも特典がほしい。IC利用ができるようにしてほしい。等 ①血圧計の所に荷物を置くようになればよいなあとのご意見(⇒すぐに箱を購入して設置) ②祝日にもたまには、プログラムをいれてほしいというご意見(⇒祝日は貸し切り使用のニーズが高く、あまりプログラムを実施しておりませんが、不定期に開催し、とても喜びのお声を頂きました。) 	<p><区 回答欄> ・現指定管理者になってからはアンケート未実施</p> <p><指定管理者 回答欄>…利用者懇談会や施設に直接寄せられた意見から抜粋</p> <p>(肯定的な評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビーチコートが使いやすい ・館内がキレイで使いやすい(改善要望) ・教室時間が45分だと短いので、もう少し長くしてほしい ・貸切使用の手続きで、毎回身分証明書の提示をするのが面倒 ・個人カードで予約して、本人が忌引きや病気で利用できない場合、利用制限がかかるのはおかしい 	<p><区 回答欄> ・現指定管理者になってからはアンケート未実施</p> <p><指定管理者 回答欄> ご意見箱や直接のご意見なし</p>	<p><区 回答欄> ・現指定管理者になってからはアンケート未実施</p> <p><指定管理者 回答欄> ご意見箱や直接のご意見なし</p>
	事業者	【Q13-1】地域住民や利用者の声を運営に生かしている仕組みがあれば、どのような仕組みで地域の声を吸い上げているか、教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動に参加 ・地域夜警活動やお祭りなどに参加する事で地域の声を収集 ・お客様の声BOXを設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の設置や問合せメールを受付しているため、常に利用者からの声をリアルタイムで受けている。 ・利用者アンケートの実施予定 ・毎年3月利用者懇談会の実施予定 ・イベント開催時にアンケート実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の設置や問合せメールを受付しているため、常に利用者からの声をリアルタイムで受けている。 ・利用者アンケートの実施予定 ・毎年3月利用者懇談会の実施 ・イベント開催時にアンケート実施 ・ビーチネットワーク会議に参加し、ビーチコートの有効活用やビーチスポーツを広げる仕組み等、意見交換や情報収集を行っている。 ・地域コーディネーターを指定管理者の提案により配置 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の設置や問合せメールを受付しているため、常に利用者からの声をリアルタイムで受けている。 ・利用者アンケートの実施予定 ・毎年3月利用者懇談会の実施 ・イベント開催時にアンケート実施 ・ビーチネットワーク会議に参加し、ビーチコートの有効活用やビーチスポーツを広げる仕組み等、意見交換や情報収集を行っている。 ・地域コーディネーターを指定管理者の提案により配置 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の設置や問合せメールを受付しているため、常に利用者からの声をリアルタイムで受けている。 ・利用者アンケートの実施予定 ・毎年3月利用者懇談会の実施 ・イベント開催時にアンケート実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の設置や問合せメールを受付しているため、常に利用者からの声をリアルタイムで受けている。 ・利用者アンケートの実施予定 ・毎年3月利用者懇談会の実施 ・イベント開催時にアンケート実施
	事業者	【Q13-2】(ある場合)地域の声を具体的にどのように運営に活用したのか、具体的に教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・要望により都度参加型のヨガ、ボディコンパットの教室を毎月開催 ・告知と参加促進のため外の掲示板にも告知を掲示 	<ul style="list-style-type: none"> ・人命救助講習をやってほしいというご意見にお応えいただき、講習会を開催 ・敷居が高く利用しにくいというお声があったため、はじめての方対象の館内見学ツアーを開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・野球場内で喫煙を行う利用者がいて迷惑とのご意見をいただき、運動場(特に野球場)に、「喫煙は所定の場所です」と促すPOPを改めて見やすく再掲示。また、スタッフによる巡回を強化している。 ・券売機の使い方が分りづらく、高齢者には難しいとの事で、券売機に使い方を記載した案内POPを作成及び掲示して対応。 ・野球場からボールの飛び出しが多いので、野球場のネットの高さを今以上に高くしてほしいとのご意見をいただき、スポーツ振興課の相談している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人気教室について定員が少ないため、新たに別日に教室を新設した。 ・教室時間が45分だと短いので、もう少し長くしてほしいとのご意見が多かったので45分から50分に変更。 ・以前まで教室申込みは施設の受付窓口で直接来館し、申込用紙に記入していただいていたがWEB申込みを導入し、参加者の利便性を高めた。また高齢者の利用者には、引き続き受付窓口で申込みを継続している。 ・コロナ禍で夏の合宿など課外活動が出来ない地域の少年少女サッカークラブより「子どもたちの思い出になることをあげたい」という要望を受け、プロコーチを派遣したサッカークリニックを開催。感染症対策が行き届く範囲内で団体を募集し、実施した。(2021サッカークリニック@馬橋小学校) 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見聞き取りからサッカーゴールネットの劣化状況を把握し、購入交換を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在ご意見なし
	指定管理者	【Q14】地域住民と協働する取組があれば、具体的に教えてください。	<p><区 回答欄> ・地域住民との協働の取組は特になし</p> <p><指定管理者 回答欄> ・地域エリアの夜警活動に参加</p> <p>・緑のカーテンイベントなどは地域の方と苗植えを実施</p> <p>・地域の方と体育館外周の植栽を実施</p>	<p><区 回答欄> ・地域住民との協働の取組は特になし</p> <p><指定管理者 回答欄> 単独では活動できない、部活動に所属する生徒を集め合同部活動を実施。生徒の保護者と、学校教員と協力し活動を行った。(松ノ木中学校:女子合同部活動)</p>	<p><区 回答欄> ・地域住民との協働の取組は特になし</p> <p><指定管理者 回答欄> ・スポーツフェスティバルのビーチイベントでは、ビーチスポーツネットワークに属している各団体と連携してビーチプログラムを企画・運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各協力団体や連盟と連携してビーチバレーボール大会、ビーチテニス大会を実施 ・ケア24および、あんしん協力員(みまもり隊)の活動に協力するため定期活動の会場を提供 ・ほか、中学校の高齢者体験にも協力(高齢者体験@向陽中) ・区内大学生ボランティアサークルと協働して指定管理者主催イベントを実施。(スポーツフェスティバル:明治大学和泉キャンパスボランティアセンター) ・地域で活動する少年少女サッカークラブの指導者と協働して、サッカークリニックを開催。指定管理者がプロコーチを派遣し、地元指導者にそのサポートを担っていただいた。(2022サッカークリニック@馬橋小学校) 	<p><区 回答欄> ・地域住民との協働の取組は特になし</p> <p><指定管理者 回答欄> ・区主催イベント「すぎなみプレフェスタ」に地元企業紹介イベントプログラムを提案(バンダイナムコフィルムワークス「バラバラ漫画作画体験」)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣町会が主催する催事の実行委員に加入。コロナにより中止となってしまったが、引き続き協力する体制を整えている。(下高井戸二・三丁目町会盆踊り大会) 	<p><区 回答欄> ・地域住民との協働の取組は特になし</p> <p><指定管理者 回答欄> ・区主催イベント「すぎなみプレフェスタ」に地元企業紹介イベントプログラムを提案(バンダイナムコフィルムワークス「バラバラ漫画作画体験」)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣町会が主催する催事の実行委員に加入。コロナにより中止となってしまったが、引き続き協力する体制を整えている。(下高井戸二・三丁目町会盆踊り大会) 	
	区	【Q15-1】利用者等が運営する利用者協議会等の有無について教えてください。	無	無	無	無	無	無
	区	【Q15-2】(ある場合)①利用者協議会等の名称、②利用者協議会等の活動内容、③区・指定管理者との関連について、具体的に教えてください。						
	区	【Q16-1】図書館や体育施設など、同種の施設の好事例等を区(所管課)や事業者が共有する仕組みがあれば、どのような仕組みとなっているか、教えてください。	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施
	区	【Q16-2】【Q16-1】により、他施設に取り入れられた事例などがあれば、具体的に教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外施設の雨天時利用可否判断の共有 ・プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有 ・体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外施設の雨天時利用可否判断の共有 ・プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有 ・体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外施設の雨天時利用可否判断の共有 ・プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有 ・体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外施設の雨天時利用可否判断の共有 ・プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有 ・体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外施設の雨天時利用可否判断の共有 ・プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有 ・体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外施設の雨天時利用可否判断の共有 ・プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有 ・体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有

番号		24	25	26	27	28	29	30
所管		区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名		高円寺体育館	秋葉体育館	大宮前体育館	松ノ木運動場	永福体育館	下高井戸運動場	下高井戸区民集会所
種別		スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	集会所
開始年度		H18年度	H18年度	H18年度	H29年度	H18年度	H18年度	H29年度
指定管理期間		R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			
事業者名		コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業体			杉並スポーツ・カルチャー共同事業体【東京アスレティッククラブ・東京フットボールクラブ・日本管財】			
（3）施設の利用状況や運営状況②	区 指定管理者	<p><区 回答欄> ○建物管理業務 電気主任技術者、消防設備点検資格者、昇降機検査員等の資格</p> <p><指定管理者 回答欄> より安全によりよいスポーツを提供するために、健康運動指導士や水泳指導管理士、障害者指導員資格、日本赤十字水上安全法の有資格者を配置。また、スポーツ指導歴20年以上の経験者を配置。</p>	<p><区 回答欄> 高円寺体育館と同じ</p> <p><指定管理者 回答欄> 高円寺体育館と同じ</p>	<p><区 回答欄> 高円寺体育館と同じだが、以下は大宮前体育館のみ ○トレーニングルーム管理及び指導者（安全管理、相談業務の主任指導員、準指導員の配置） ①主任指導員 「健康運動指導士」「スポーツプログラマー」の資格 ②準指導員 主任指導員の補佐 ○温水プール維持管理及び監視業務 ①責任者兼衛生管理者、副責任者兼衛生管理者…水質浄化設備の運転、水質管理を行える者 ②監視員…水上安全、救助方法及び応急手当の知識、監視業務を行える者 ③救護員…救急救護訓練を受けた者</p> <p><指定管理者 回答欄> より安全によりよいスポーツを提供するために、健康運動指導士や水泳指導管理士、障害者指導員資格、日本赤十字水上安全法の有資格者を配置。また、スポーツ指導歴20年以上の経験者を配置。</p>	<p><区 回答欄> ○建物管理業務 電気主任技術者、消防設備点検資格者、昇降機検査員等の資格</p> <p><指定管理者 回答欄> ・スポーツ施設全体を安全・安心に管理運営するために、体育施設管理士や体育施設運営士などの有資格者を配置。 ・緊急事態に的確に対応・対処できるよう、心肺蘇生やAEDの使い方など、応急手当を行う業務。 ・施設の設備機器等を適切に維持管理するため、危険物取扱者や電気工事士等の多数の専門的資格を有する者を配置。</p>	<p><区 回答欄> 松ノ木運動場と同じ。以下は永福体育館のみ ○トレーニングルーム管理及び指導者（安全管理、相談業務の主任指導員、準指導員の配置） ①主任指導員 「健康運動指導士」「スポーツプログラマー」の資格 ②準指導員 主任指導員の補佐</p> <p><指定管理者 回答欄> ・スポーツ施設全体を安全・安心に管理運営するために、体育施設管理士や体育施設運営士などの有資格者を配置。 ・トレーニングルームを区民が安全・安心に運営するために健康運動指導士などを配置。 ・緊急事態に的確に対応・対処できるよう、心肺蘇生やAEDの使い方など、応急手当を行う業務。 ・施設の設備機器等を適切に維持管理するため、危険物取扱者や電気工事士等の多数の専門的資格を有する者を配置。</p>	<p><区 回答欄> 松ノ木運動場と同じ</p> <p><指定管理者 回答欄> ・スポーツ施設全体を安全・安心に管理運営するために、体育施設管理士や体育施設運営士などの有資格者を配置。 ・緊急事態に的確に対応・対処できるよう、心肺蘇生やAEDの使い方など、応急手当を行う業務。 ・施設の設備機器等を適切に維持管理するため、危険物取扱者や電気工事士等の多数の専門的資格を有する者を配置。</p>	
	区	<p>指定管理者の事業計画書、各種資格書類 ・モニタリングの履行評価時の現地でヒアリング ・四半期報告書、年度報告書</p>			<p>指定管理者の事業計画書、各種資格書類 ・モニタリングの履行評価時の現地でヒアリング ・四半期報告書、年度報告書</p>			
	区	<p>指定管理者連絡調整会議や区民要望で出た課題を検討し、体育施設運営マニュアルに反映している。 ・スポーツ事業の運営ノウハウは主管課にないため、運営可能な適切な事業者と連携している。</p>			<p>指定管理者連絡調整会議や区民要望で出た課題を検討し、体育施設運営マニュアルに反映している。 ・スポーツ事業の運営ノウハウは主管課にないため、運営可能な適切な事業者と連携している。</p>			
	区	<p>指定管理者、次期指定管理者と引き継ぎ打ち合わせに参加し現場確認を行う。 ・開場1ヶ月前から、次期指定管理者が施設に赴き、旧指定管理者と現場業務を確認している。 ・引継ぎに主管課が参加できない場合は、引継ぎ内容を書面において確認している。</p>			<p>指定管理者、次期指定管理者と引き継ぎ打ち合わせに参加し現場確認を行う。 ・開場1ヶ月前から、次期指定管理者が施設に赴き、旧指定管理者と現場業務を確認している。 ・引継ぎに主管課が参加できない場合は、引継ぎ内容を書面において確認している。</p>			
	区 指定管理者	<p><区 回答欄> 有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。</p> <p><指定管理者 回答欄> ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、旧杉八小の代替地として災害対応に関する協定に基づき、「震災救援所」として救援・救護の拠点、緊急の避難場所及び長期避難施設として活用、生活物資の提供、要配慮者の安否確認、搬送支援等の業務を担う。また「地域内輸送拠点」として救援物資の受入、仕分け、配達の受入、払出の支援を行う。</p>	<p><区 回答欄> 有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。</p> <p><指定管理者 回答欄> ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、「地域内輸送拠点」として救援物資の受入、仕分け、配達の受入、払出の支援を行う。</p>	<p><区 回答欄> 有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。</p> <p><指定管理者 回答欄> ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、「地域内輸送拠点」として救援物資の受入、仕分け、配達の受入、払出の支援を行う。</p>	<p><区 回答欄> 有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。</p> <p><指定管理者 回答欄> ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、発災時は「防災拠点活動支援施設」として区災害対策本部からの要請により施設を引き渡す。広域避難場所や一時避難地などの防災拠点の中に松ノ木運動場があり、職員の出先本部・待機場所として活動を支援する。</p>	<p><区 回答欄> 有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。</p> <p><指定管理者 回答欄> ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、発災時は「防災拠点活動支援施設」として区災害対策本部からの要請により施設を引き渡す。広域避難場所や一時避難地などの防災拠点の中に下高井戸運動場があり、職員の出先本部・待機場所として活動を支援する。</p>	<p><区 回答欄> 下高井戸運動場と同じ。</p> <p><指定管理者 回答欄> ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、発災時は「遗体収容所」として遗体の安置、検査、遺留品の保管、身元確認、納棺等を行う拠点となる。</p>	
	区	<p>平常時から震災救援所の活動連携や防災訓練を行い有事に備えている。</p>			<p>平常時から震災救援所の活動連携や防災訓練を行い有事に備えている。</p>			
	区 指定管理者	<p><区 回答欄> 有事の際は事業継続計画の優先度順に対応を行う。 有事が収束した場合には、防災課と連携し施設の再開準備を行う。</p> <p><指定管理者 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」を参考に、有事の際は杉並区と連携を図り、対応をする。また、社内にて他自治体の情報もつねに共有し有事の際の対応についての研修を実施。</p>	<p><区 回答欄> 有事の際は事業継続計画の優先度順に対応を行う。 有事が収束した場合には、防災課と連携し施設の再開準備を行う。</p> <p><指定管理者 回答欄> 事業継続計画に基づき、スポーツ振興課と連携を取りながら対応を行う。 「災害対応に関する協定」に基づき、以下の項目に該当する場合、施設を閉鎖できる。 ・閉館中は所管課の指示に基づき閉鎖する。 ・指定管理者が安全点検を実施した結果、施設の安全を確保できないと判断し、区に連絡して了承されたとき。 ・区と指定管理者が協議の上、施設を閉鎖する必要があると認めたとき。</p>					
区	<p>有事の際には指定管理者と連絡を取り、必要に応じて現場視察を行う。</p>			<p>有事の際には指定管理者と連絡を取り、必要に応じて現場視察を行う。</p>			<p>有事の際には指定管理者と連絡を取り、必要に応じて現場視察を行う。</p>	
事業者	<p>「コナミ」雇用契約をしている人の人数14人（内訳） 正規社員：1人 / パート：0人 / アルバイト：13人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数：13人 合計27人（うち、杉並区民20名）</p> <p>「杉並建物総合管理事業協同組合」雇用契約をしている人の人数2人（内訳） 正規社員：0人 / パート：2人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計2人（うち、杉並区民2名）</p>	<p>「コナミ」雇用契約をしている人の人数13人（内訳） 正規社員：1人 / パート：0人 / アルバイト：12人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数19人 合計32人（うち、杉並区民23名）</p> <p>「杉並建物総合管理事業協同組合」雇用契約をしている人の人数6人（内訳） 正規社員：2人 / パート：2人 / アルバイト：0人 契約社員：2人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計6人（うち、杉並区民4名）</p>	<p>「コナミ」雇用契約をしている人の人数71人（内訳） 正規社員：3人 / パート：0人 / アルバイト：68人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数12人 合計83人（うち、杉並区民63名）</p> <p>「杉並建物総合管理事業協同組合」雇用契約をしている人の人数15人（内訳） 正規社員：4人 / パート：8人 / アルバイト：3人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計15人（うち、杉並区民9名）</p>	<p>【TAC】雇用契約をしている人の人数10人（内訳） 正規社員：1人 / パート：8人 / アルバイト：0人 契約社員：2人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数8人 合計19人（うち、杉並区民13名）</p> <p>【日本管財】雇用契約をしている人の人数3人 正規社員：1人 / パート：2人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計3人（うち、杉並区民0名）</p> <p>【FC東京】雇用契約をしている人の人数0人（内訳） 正規社員：0人 / パート：0人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数2人 合計2人（うち、杉並区民0名）</p>	<p>【TAC】雇用契約をしている人の人数29人（内訳） 正規社員：4人 / パート：12人 / アルバイト：11人 契約社員：2人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数15人 合計43人（うち、杉並区民18名）</p> <p>【日本管財】雇用契約をしている人の人数1人（内訳） 正規社員：0人 / パート：0人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：1人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数5人 合計6人（うち、杉並区民4名）</p> <p>【FC東京】雇用契約をしている人の人数0人（内訳） 正規社員：0人 / パート：0人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計0人（うち、杉並区民0名）</p>	<p>※下高井戸運動場・区民集会所は同従業員が管理・運営している【TAC】雇用契約をしている人の人数10人（内訳） 正規社員：1人 / パート：6人 / アルバイト：2人 契約社員：2人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数9人 合計20人（うち、杉並区民9名）</p> <p>【日本管財】雇用契約をしている人の人数0人（内訳） 正規社員：0人 / パート：0人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数8人 合計8人（うち、杉並区民6名）</p> <p>【FC東京】雇用契約をしている人の人数1人（内訳） 正規社員：1人 / パート：0人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計1人（うち、杉並区民0名）</p>		

番号	24	25	26	27	28	29	30
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	高円寺体育館	秋葉体育館	大宮前体育館	松ノ木運動場	永福体育館	下高井戸運動場	下高井戸区民集会所
種別	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	集会施設
開始年度	H18年度	H18年度	H18年度	H29年度	H18年度	H18年度	H29年度
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			
事業者名	コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業体			杉並スポーツ・カルチャー共同事業体【東京アスレティッククラブ・東京フットボールクラブ・日本管財】			
(4) 指定管理施設における労働環境	【Q23-1】正社員の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	「コナミ」(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員0名)	「コナミ」(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員2名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	「コナミ」(正規社員3名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:2名 60代:0名 70代以上:0名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員4名) 10代:20代:1名 30代:0名 40代:2名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	【TAC】(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 【日本管財】(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:1名 70代以上:0名 【FC東京】(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	【TAC】(正規社員4名) 10代:20代:2名 30代:1名 40代:1名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 【日本管財】(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 【FC東京】(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	※下高井戸運動場・区民集会所は同従業員が管理・運営している 【TAC】(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 【日本管財】(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 【FC東京】(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名
	【Q23-2】正社員以外の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	「コナミ」(正規社員以外13名) 10代:20代:3名 30代:0名 40代:1名 50代:2名 60代:6名 70代以上:1名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員以外2名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:2名	「コナミ」(正規社員以外12名) 10代:20代:1名 30代:2名 40代:2名 50代:5名 60代:2名 70代以上:0名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員以外4名) 10代:20代:1名 30代:0名 40代:2名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	「コナミ」(正規社員以外68名) 10代:20代:20名 30代:4名 40代:14名 50代:20名 60代:7名 70代以上:3名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員以外11名) 10代:20代:3名 30代:1名 40代:0名 50代:3名 60代:3名 70代以上:1名	【TAC】(正規社員以外18名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:2名 50代:8名 60代:6名 70代以上:1名 【日本管財】(正規社員以外2名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:2名 60代:0名 70代以上:0名 【FC東京】(正規社員以外0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	【TAC】(正規社員以外38名) 10代:20代:11名 30代:7名 40代:8名 50代:9名 60代:3名 70代以上:0名 【日本管財】(正規社員以外5名) 10代:20代:2名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:1名 70代以上:2名 【FC東京】(正規社員以外0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	※下高井戸運動場・区民集会所は同従業員が管理・運営している 【TAC】(正規社員以外19名) 10代:20代:2名 30代:4名 40代:4名 50代:1名 60代:8名 70代以上:0名 【日本管財】(正規社員以外8名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:1名 50代:0名 60代:1名 70代以上:5名 【FC東京】(正規社員以外0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名
	【Q24】従業員が区の指定管理施設において何年勤務しているか、平均従事年数(令和4年4月1日時点)を教えてください。	「コナミ」 正規社員:2年7ヶ月(正社員1人の平均) その他:7年1ヶ月(その他13人の平均) 「杉並建物総合管理事業協同組合」 その他:5年6か月(その他2人の平均)	「コナミ」 正規社員:9か月(正社員1人の平均) その他:1年3か月(その他12人の平均) 「杉並建物総合管理事業協同組合」 正規社員:5年2か月(正社員2人の平均) その他:3年6か月(その他4人の平均)	「コナミ」 正規社員:10年(正社員3人の平均) その他:5年6か月(その他68人の平均) 「杉並建物総合管理事業協同組合」 正規社員:9年2か月(正社員4人の平均) その他:4年6か月(その他11人の平均)	【TAC】 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:0年(その他10人の平均) 【日本管財】 正規社員:9か月(正社員1人の平均) その他:9か月(その他2人の平均) 【FC東京】 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:0年(その他0人の平均)	【TAC】 正規社員:2年4か月(正社員6人の平均) その他:1年9か月(その他23人の平均) 【日本管財】 正規社員:(正社員0人の平均) その他:1.6年(その他5人の平均) 【FC東京】 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:0年(その他0人の平均)	※下高井戸運動場・区民集会所は同従業員が管理・運営している 【TAC】 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:0年(その他10人の平均) 【日本管財】 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:0年(その他0人の平均) 【FC東京】 正規社員:9か月(正社員1人の平均) その他:(その他0人の平均)
	【Q25】従業員等の勤務状況や労働環境について、区(所管課)はどのように把握しているか、具体的に教えてください。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。
	【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	「コナミ」 半期に一度の施設責任者との個別面談や、日常のミーティングを実施しており、日頃感じている業務改善の必要性なども確認をしている。また全社共通のストレスチェックを通じた労働者の健康管に努めている。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 従業員へのヒアリングを適時行っており、施設の不備、不良箇所等についての聞き取り結果を運営の改善に生かしている。	「コナミ」 半期に一度の施設責任者との個別面談や、日常のミーティングを実施しており、日頃感じている業務改善の必要性なども確認をしている。また全社共通のストレスチェックを通じた労働者の健康管に努めている。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 従業員へのヒアリングを適時行っており、施設の不備、不良箇所等についての聞き取り結果を運営の改善に生かしている。	「コナミ」 半期に一度の施設責任者との個別面談や、日常のミーティングを実施しており、日頃感じている業務改善の必要性なども確認をしている。また全社共通のストレスチェックを通じた労働者の健康管に努めている。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 1人現場では引継ぎ事項を詳細に記録し、全体に共有化している。また、複数人現場では作業の開始前後でミーティングを設ける事で業務改善や労働環境の向上に努めている。	【TAC】 現場従業員とのミーティングや日常業務中でのコミュニケーションから、利用者が求めているものや満足いただいているものを聴取している。その内容をサービスの向上に繋げることで、利用者との良好な関係が築けているので、現場従業員にとって働きやすい環境へと繋がっている。また、ストレスチェックなどを実施し、健康管理の把握に務めている。 【日本管財】 現場従業員に対して、年1回アンケートを行い、従業員一人一人の職場での意見や考えを把握している。また、月に1回面談を行い、日頃従業員が感じていることを把握し、従業員の満足度を向上させるように取り組んでいる。 【FC東京】 月に一度、指定管理者共同事業体で実施しているミーティングにて、従事する労働者の労働環境が適切な環境に置かれているかを確認している。	【TAC】 現場従業員とのミーティングや日常業務中でのコミュニケーションから、利用者が求めているものや満足いただいているものを聴取している。その内容をサービスの向上に繋げることで、利用者との良好な関係が築けているので、現場従業員にとって働きやすい環境へと繋がっている。また、ストレスチェックなどを実施し、健康管理の把握に務めている。 【日本管財】 現場従業員に対して、年1回アンケートを行い、従業員一人ひとりの職場での意見や考えを把握している。また、月に1回面談を行い、日頃従業員が感じていることを把握し、従業員の満足度を向上させるように取り組んでいる。 【FC東京】 従業員の意見から自主事業教室担当のコーチ(サッカー)がミーティングが出来るスペースを事務所内に確保し、従事スタッフの休憩場所としても活用している。	【TAC】 現場従業員に対して、年1回アンケートを行い、従業員一人ひとりの職場での意見や考えを把握している。また、月に1回面談を行い、日頃従業員が感じていることを把握し、従業員の満足度を向上させるように取り組んでいる。 【FC東京】 従業員の意見から自主事業教室担当のコーチ(サッカー)がミーティングが出来るスペースを事務所内に確保し、従事スタッフの休憩場所としても活用している。
	【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	「コナミ」 既存スタッフの声を参考にしながら開場準備や受付方法運営マニュアルを作成した。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 使用する用具の変更や新規導入、作業手順の変更改善等で現場環境を整備した。	「コナミ」 既存スタッフの声を参考にしながら開場準備や受付方法運営マニュアルを作成した。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 使用する用具の変更や新規導入、作業手順の変更改善等で現場環境を整備した。	「コナミ」 既存スタッフの声を参考にしながら開場準備や受付方法運営マニュアルを作成した。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 使用する用具の変更や新規導入、作業手順の変更改善等で現場環境を整備した。	【TAC】 教室申込に係る業務負担が大きいことから、WEB申込を導入した。また、従業員の意見をもとに利用者への案内に関するマニュアルの見直しを行った。 【日本管財】 現場従業員に対して、年1回アンケートを行い、従業員一人ひとりの職場での意見や考えを把握している。また、月に1回面談を行い、日頃従業員が感じていることを把握し、従業員の満足度を向上させるように取り組んでいる。 【FC東京】 従業員の意見から自主事業教室担当のコーチ(サッカー)がミーティングが出来るスペースを事務所内に確保し、従事スタッフの休憩場所としても活用している。	【TAC】 教室申込に係る業務負担が大きいことから、WEB申込を導入した。また、従業員の意見をもとに利用者への案内に関するマニュアルの見直しを行った。 【日本管財】 現場従業員に対して、年1回アンケートを行い、従業員一人ひとりの職場での意見や考えを把握している。また、月に1回面談を行い、日頃従業員が感じていることを把握し、従業員の満足度を向上させるように取り組んでいる。 【FC東京】 従業員の意見から自主事業教室担当のコーチ(サッカー)がミーティングが出来るスペースを事務所内に確保し、従事スタッフの休憩場所としても活用している。	【TAC】 教室申込に係る業務負担が大きいことから、WEB申込を導入した。また、従業員の意見をもとに利用者への案内に関するマニュアルの見直しを行った。 【日本管財】 現場従業員に対して、年1回アンケートを行い、従業員一人ひとりの職場での意見や考えを把握している。また、月に1回面談を行い、日頃従業員が感じていることを把握し、従業員の満足度を向上させるように取り組んでいる。 【FC東京】 従業員の意見から自主事業教室担当のコーチ(サッカー)がミーティングが出来るスペースを事務所内に確保し、従事スタッフの休憩場所としても活用している。
	【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのようにしているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容も教えてください。)	「コナミ」 入社時の初期研修や、接客接客研修を個々のレベルに応じて実施。その他、職種により専門分野の研修を集団もしくは個々で実施している。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 事故防止の為、新規教育期間は作業監督員とOJTを実施するほか、業務に関する資格取得サポートを実施。	「コナミ」 入社時の初期研修や、接客接客研修を個々のレベルに応じて実施。その他、職種により専門分野の研修を集団もしくは個々で実施している。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 事故防止の為、新規教育期間は作業監督員とOJTを実施するほか、業務に関する資格取得サポートを実施。	「コナミ」 入社時の初期研修や、接客接客研修を個々のレベルに応じて実施。その他、職種により専門分野の研修を集団もしくは個々で実施している。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 事故防止の為、新規教育期間は作業監督員とOJTを実施するほか、業務に関する資格取得サポートを実施。	【TAC】 ・入社時に、全従業員を対象として接客技術の向上のための研修を実施。 ・社員教育専門部署である人材開発室が主導して、年間をとおした社内研修(接客研修、個人情報保護研修、普通救命講習会、避難訓練、防犯研修、人権研修、障害者等対応研修等)を実施。 ・専門性が必要となる指導担当職員には、トレーニング指導者研修、体操指導者育成研修、水泳指導者育成研修など各種スキルアップ研修を定期的に実施。 ・管理職社員については、本社主導による、コンプライアンス研修、労務管理研修等のマネジメント研修を適宜実施。 【日本管財】 専門部署による「能力開発研修」など、個人の能力・経験に応じて指導、品質チェック、セルフモニタリング等を実施するほか、教育団体と連携した通信教育制度を導入。 【FC東京】 年に1回の救命救急講習会に参加。	【TAC】 ・入社時に、全従業員を対象として接客技術の向上のための研修を実施。 ・社員教育専門部署である人材開発室が主導して、年間をとおした社内研修(接客研修、個人情報保護研修、普通救命講習会、避難訓練、防犯研修、人権研修、障害者等対応研修等)を実施。 ・専門性が必要となる指導担当職員には、トレーニング指導者研修、体操指導者育成研修、水泳指導者育成研修など各種スキルアップ研修を定期的に実施。 ・管理職社員については、本社主導による、コンプライアンス研修、労務管理研修等のマネジメント研修を適宜実施。 【日本管財】 専門部署による「能力開発研修」など、個人の能力・経験に応じて指導、品質チェック、セルフモニタリング等を実施するほか、教育団体と連携した通信教育制度を導入。 【FC東京】 年に1回の救命救急講習会に参加。	【TAC】 ・入社時に、全従業員を対象として接客技術の向上のための研修を実施。 ・社員教育専門部署である人材開発室が主導して、年間をとおした社内研修(接客研修、個人情報保護研修、普通救命講習会、避難訓練、防犯研修、人権研修、障害者等対応研修等)を実施。 ・専門性が必要となる指導担当職員には、トレーニング指導者研修、体操指導者育成研修、水泳指導者育成研修など各種スキルアップ研修を定期的に実施。 ・管理職社員については、本社主導による、コンプライアンス研修、労務管理研修等のマネジメント研修を適宜実施。 【日本管財】 専門部署による「能力開発研修」など、個人の能力・経験に応じて指導、品質チェック、セルフモニタリング等を実施するほか、教育団体と連携した通信教育制度を導入。 【FC東京】 年に1回の救命救急講習会に参加。
	【Q28-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業員が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 入社時に雇用条件を従業員と双方で書面により確認しているほか、働き方や休み方に係る相談について適宜、個別面談等を実施して希望を聞いている。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 入社時に雇用条件を従業員と双方で書面により確認しているほか、働き方や休み方に係る相談について適宜、個別面談等を実施して希望を聞いている。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 入社時に雇用条件を従業員と双方で書面により確認しているほか、働き方や休み方に係る相談について適宜、個別面談等を実施して希望を聞いている。	【TAC】 ・社員は年に1度、パート職員は半年に1度の契約更改により、勤務時間や雇用条件の確認を行っている。 ・シフト制であるが、休暇希望があれば柔軟に対応し、急な休暇要望にも相談できる環境を整備している。 ・本社内に「安全衛生委員会」を発足しており、職場における労働災害の防止と環境整備に取り組んでいる。 【日本管財】 入社時や雇用契約の更新時に給与・休日等を現場従業員と面談し、双方確認をしているほか、毎月勤怠の予定表を提出し、現場従業員の休暇希望を把握している。急な休暇要望にも相談できる環境を作っている。 【FC東京】 勤務シフトを共有することで、休暇希望やシフトの相談などを適宜行っている。	【TAC】 ・社員は年に1度、パート職員は半年に1度の契約更改により、勤務時間や雇用条件の確認を行っている。 ・シフト制であるが、休暇希望があれば柔軟に対応し、急な休暇要望にも相談できる環境を整備している。 ・本社内に「安全衛生委員会」を発足しており、職場における労働災害の防止と環境整備に取り組んでいる。 【日本管財】 入社時や雇用契約の更新時に給与・休日等を現場従業員と面談し、双方確認をしているほか、毎月勤怠の予定表を提出し、現場従業員の休暇希望を把握している。急な休暇要望にも相談できる環境を作っている。 【FC東京】 勤務シフトを共有することで、休暇希望やシフトの相談などを適宜行っている。	【TAC】 ・社員は年に1度、パート職員は半年に1度の契約更改により、勤務時間や雇用条件の確認を行っている。 ・シフト制であるが、休暇希望があれば柔軟に対応し、急な休暇要望にも相談できる環境を整備している。 ・本社内に「安全衛生委員会」を発足しており、職場における労働災害の防止と環境整備に取り組んでいる。 【日本管財】 入社時や雇用契約の更新時に給与・休日等を現場従業員と面談し、双方確認をしているほか、毎月勤怠の予定表を提出し、現場従業員の休暇希望を把握している。急な休暇要望にも相談できる環境を作っている。 【FC東京】 勤務シフトを共有することで、休暇希望やシフトの相談などを適宜行っている。
	【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業員はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 勤務条件や処遇(正社員登用など)、シフトについて希望がある。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 勤務条件や処遇(正社員登用など)、シフトについて希望がある。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 勤務条件や処遇(正社員登用など)、シフトについて希望がある。	【TAC】・【日本管財】 仕事とプライベートのメリハリをしっかりと、ワークバランスを保ちたいとの意見が多い。	【TAC】・【日本管財】 仕事とプライベートのメリハリをしっかりと、ワークバランスを保ちたいとの意見が多い。	【TAC】・【日本管財】 仕事とプライベートのメリハリをしっかりと、ワークバランスを保ちたいとの意見が多い。

番号		24	25	26	27	28	29	30	
所管	回 答 者	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	
施設名		高円寺体育館	秋葉体育館	大宮前体育館	松ノ木運動場	永福体育館	下高井戸運動場	下高井戸区民集会所	
種別		スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	集会施設	
開始年度		H18年度	H18年度	H18年度	H29年度	H18年度	H18年度	H29年度	
指定管理期間		R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日				
事業者名		コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業者			杉並スポーツ・カルチャー共同事業者【東京アスレティッククラブ・東京フットボールクラブ・日本管財】				
※各各施設別の支出内訳を添付し、結果を報告することとし、結果を添付する。	【Q29】指定管理料(R3決算額)【A】	区	21,510千円	40,174千円	116,742千円	14,313千円	60代:3名 58,492千円	46,788千円	下高井戸運動場に含まれる
	【Q30】指定管理導入前経費【B】	区	29,921千円	61,794千円		30,747千円		52,032千円	下高井戸運動場に含まれる
	令和3年度における財政効果額【B】-【A】	区	8,411千円	21,620千円	改築・移転に伴い施設規模が大きく変わったため、比較不可	16,434千円	改築・移転に伴い施設規模が大きく変わったため、比較不可	5,244千円	下高井戸運動場に含まれる
	【Q31】次期更新を機に直営に転換した場合の経費【C】	区	61,559千円	106,155千円	166,320千円	83,976千円	99,862千円	99,818千円	下高井戸運動場に含まれる
	直営に転換した場合の財政効果額【A】-【C】	区	△ 40,049千円	△ 65,981千円	△ 49,578千円	△ 69,663千円	△ 41,370千円	△ 53,030千円	下高井戸運動場に含まれる
【Q32】指定管理から直営に転換する場合に生じる課題があれば、具体的に教えてください。	区	○区職員のみで直営体制は、以下の懸念がある ・スポーツ教室等は、専門性に欠けるためサービス水準の低下が懸念。 ・ランニングコストは、人件費(退職手当含む)の増加の懸念。 ○教室等を委託化した直営体制は、指定管理者に比べサービス面で懸念がある。 ・仕様書に基づく業務履行は、スポーツ教室等サービスの広がりに懸念。			○区職員のみで直営体制は、以下の懸念がある ・スポーツ教室等は、専門性に欠けるためサービス水準の低下が懸念。 ・ランニングコストは、人件費(退職手当含む)の増加の懸念。 ○教室等を委託化した直営体制は、指定管理者に比べサービス面で懸念がある。 ・仕様書に基づく業務履行は、スポーツ教室等サービスの広がりに懸念。				
【Q33】指定管理者制度ではないが、直営であればできると想定されるサービスがあれば、具体的に教えてください。	区	○指定管理者との協議がないため、意思決定後に迅速に対応可能 ・施設設備緊急工事 ・利用者からの苦情・要望の改善 ・情報公開			○指定管理者との協議がないため、意思決定後に迅速に対応可能 ・施設設備緊急工事 ・利用者からの苦情・要望の改善 ・情報公開				
【Q34】事業者が指定管理者制度に対して感じる課題があれば、具体的に教えてください。	事業者	時代に応じ、変化していく事を踏まえ、柔軟に利用者の方の利便性向上のために、デジタル化の導入、キャッシュレス化の導入をしていくにあたり、協議が必要。仕方のない事ではあるが、若干の時間を要する事もでてくる。時代の変化に即応が難しい。			5年ごとの有期契約のため、大・中規模の投資が難しく、民間事業者のアイデアを反映しにくい ・有期契約のため、これまで積み上げられてきた区や地域との連携体制などが事業者変更時に一から再構築する必要がある ・公募時に価格競争に陥り、事業者の負担が大きくなるだけでなく、サービスの低下につながる恐れがある				
【Q35】指定管理施設における情報公開に関する基準や考え方を教えてください。	事業者	区の情報公開条例に基づき、区と協議をし、また社内での最終確認の元、開示内容確認。			区の情報公開条例に基づき、本業務に係る文書は以下の内容を除き広く開示し、透明性のある管理運営に臨んでいる。 <非開示の情報> ・個人情報に係る情報(個人名・写真等) ・企業間競争に係る重要情報				
【Q36】指定管理施設の事業計画などについて、計画内容を検討し、決定している体制と男女比を教えてください。	事業者	該当施設各館長、副館長、地区統括責任者を交えて計画を作成。(■館長 男2名 女1名 ■副館長 男1名 女2名 ■地区責任者 男1名 女1名)合計男4名 女4名 *男女比1:1			代表団体本社企画担当4名と共同事業者各社で構成される運営委員会が検討・決定。代表団体企画担当は、男性2名、女性2名。運営委員会は、男性9名、女性1名。				

番号		31	32	33	34	35	36	37
所管	回 答 者	区民生活部	区民生活部	保健福祉部	区民生活部	都市整備部	区民生活部	都市整備部
施設名		高井戸地域区民センター	高井戸温水プール	高齢者活動支援センター	阿佐谷地域区民センター	阿佐谷ゆき公園	梅里区民集会所	梅里中央公園
種別		集会所	スポーツ施設	高齢者支援施設	集会所	公園	集会所	公園
開始年度		H24年度	H18年度	H24年度	R04年度	R04年度	R04年度	R04年度
指定管理期間		R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			R04年度
事業者名		シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社			オーチュー・箱根植木共同事業体			
【Q1】指定管理者制度を導入した理由を教えてください。	区	指定管理者が指定事業のほか、軽易的な自主事業を実施することで、利用者の満足度や施設利用率の向上に繋げ、コミュニティ形成の促進を図るため導入した。	地方自治法の改正により、指定管理制度が創設されたことを受け、民間活力の導入による住民サービスの向上と経費の節減のため。	施設の維持管理を一体的に総合的に行うことにより、民間ならではの創意工夫を生かしてサービスの向上を図るとともに、施設運営の効率化を図るため。	指定管理者が指定事業のほか、軽易的な自主事業を実施することで、利用者の満足度や施設利用率の向上に繋げ、コミュニティ形成の促進を図るため導入した。	これまでの管理・運営実績等を踏まえ、複合施設と一体的な管理により、安全・安心な公園の利用を保持しながら効率的な運営が見込めるため。	阿佐谷地域区民センターと同一事業者による一体的な管理・運営を行うことでスケールメリットを生かした効率的な運営が見込めるため。	公園内に立地する梅里区民集会所との一体的な管理により、安全・安心な公園の利用を保持しながら、効率的・効果的に管理・運営を行うため。
【Q2-1】導入前に想定していたサービスのメリットや効果をお教えください。	区	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結することにより、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営にあたり、本社の支援を受ける等で人材確保に努めること。	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結することにより、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営にあたり、本社の支援を受ける等で人材確保に努めること。	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結することにより、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営にあたり、本社の支援を受ける等で人材確保に努めること。	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結することにより、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営にあたり、本社の支援を受ける等で人材確保に努めること。	現地に管理者を常駐させることで、利用者の安全・安心を確保することができ、あわせて複合施設と一体的に管理することにより、作業時間・経費の削減が図れる。	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結することにより、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営にあたり、本社の支援を受ける等で人材確保に努めること。	現地に管理者を常駐させることで、利用者の安全・安心を確保することができ、あわせて区民集会所と一体的に管理することにより、作業時間・経費の削減が図れる。
【Q2-2】【Q2-1】で想定したメリットや効果が実際に図られているか、具体的な状況を教えてください。	区	自主事業では、温水プール事業（泳法教室、エクササイズ、ヨガ教室）、カフェ事業、物品販売を行っている。 新型コロナウイルスワクチン接種会場の設置、運営に協力しながら、一定の集客を得ており、安定した運営が実現している。 令和4年8月に実施した利用者満足度調査では、「大変満足している」が51.5%、「どちらかといえば満足している」が42.6%であり、満足度（94.1%）は地域区民センター全体（92.5%）を上回っている。	自主事業では、高齢者を対象とした事業（親子孫3代料理教室、うたごえサロン、水引講座、マクラメ手芸講座、おりがみ講座等）を行い、利用者からの事業に対する満足度アンケートでは、「とても良かった」「良かった」を合わせたほぼ100%となり大変好評を得ている。	令和4年8月に実施した利用者満足度調査では、「大変満足している」が56.3%、「どちらかといえば満足している」が36.2%であり、満足度は9割を超えている。自主事業では、カフェ事業を開始し、安定した運営が行われている。	管理者の常駐が可能になり、正確で迅速な対応ができるようになった。（阿佐谷地域区民センターに箱根植木株の職員が常駐・巡回）	令和4年8月に実施した利用者満足度調査では、「大変満足している」が40.5%、「どちらかといえば満足している」が42.9%であり、満足度は8割を超えているが、自由意見では老朽化に伴う施設設備面での改善要望が多かった。	管理者の常駐が可能になり、正確で迅速な対応ができるようになった。（阿佐谷地域区民センターに箱根植木株の職員が常駐・巡回）	
【Q2-3】その他、導入により、新たに付加された区民サービス（自主事業を含む）はどのようなものがあるか、具体的に教えてください。	区 指定管理者	<指定管理者 回答欄> ①1階に総合受付を設けることにより3施設（地域区民センター・高齢者活動支援センター・高井戸温水プール）一体のご案内・ご意見の集約が可能となった。 ②自主事業「図書室」おはなしかい」「大人のための朗読会」「英語でおはなし会」、劇団ブーク公演会（11月）、フォレストカフェ（アルコールも提供）。 ③地域活性化活動（毎月休館日）。	<指定管理者 回答欄> ①自主事業（一例）「小学生25m完泳教室」「泳法上達教室」「ヨガ教室（中上級者）」「障がい者水泳教室（無料）」。 ②プール場内の窓に網戸を設置し、場内換気の実施を行った。	<指定管理者 回答欄> ①浴室を有料化し、安心安全の意識が向上した（管理者・ご利用者双方）。途中清掃時間を設けることで、16時以降のご利用者への配慮を行った。 ②講座室・多目的室の申し込み方法を、2か月前着順から抽選制に改めることで、高齢者の体調への配慮、公平性の確保と利用率の向上を図れた。 ③くつろぎの部屋に「リモートワークブース」を設置し、無料開放している。	<指定管理者 回答欄> ・杉並区制施行90周年記念冠事業 新阿佐谷地域区民センターオープニングイベントを地域区民センター協議会と協働して実施しワークショップや、木パネル展などを行いました。 ・花壇の花苗植付け ・園内の整備を日々実施して、安全で清潔な公園づくり ・ミストなどの水系設備が増え、熱中症対策にもつながるサービスが施設に付加されました。 ・自動販売機を公園側にも設置し、公園利用者に容易に水分補充を促すよう環境整備をしました。 ・地域センターと連携して、夏季に涼みどころとして、暑さ対策を行う事ができました。 ・屋上公園の電車をまじかで見える魅力的な施設となりました。	<区 回答欄> 複合施設と一体的な地域イベント等で公園の有効活用を図ることができた。 <指定管理者 回答欄> ・杉並区制施行90周年記念冠事業 新阿佐谷地域区民センターオープニングイベントを地域センターと共同して実施しワークショップや、木パネル展などを行いました。 ・花壇の花苗植付け ・園内の整備を日々実施して、安全で清潔な公園づくり ・ミストなどの水系設備が増え、熱中症対策にもつながるサービスが施設に付加されました。 ・自動販売機を公園側にも設置し、公園利用者に容易に水分補充を促すよう環境整備をしました。 ・地域センターと連携して、夏季に涼みどころとして、暑さ対策を行う事ができました。 ・屋上公園の電車をまじかで見える魅力的な施設となりました。	<指定管理者 回答欄> ・公園と連携した「涼みどころ」などの、近隣にいらっような方々の熱中症対策等を行いました。 ・梅里中央公園利用者の問合せについても、受付にて一元化し対応しています。 <指定管理者 回答欄> ・季節に合わせた自主事業イベントを開催します。 ・園内の整備を日々実施して、安全で清潔な公園づくりを行います。 ・公園に設置されている流れ（水系設備）の管理が、日々行えるようになった。 ・自動販売機を公園内に台増設し、公園利用者に容易に水分補充を促すよう環境整備をしました。 ・区民集会所と連携して、夏季に涼みどころとして、暑さ対策を行う事ができました。 ・区民集会所にて、公園のご意見を集約して伺い、その日常的な対応は素早く行うことができた。	
【Q3-1】指定管理者制度を導入したことにより発生した課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開（特に原則公開と考える区に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求める項目が多い企画提案書や事業計画書等） ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善 <指定管理者 回答欄> 130万円以上の修繕について、次年度分の要望を指定管理者から所轄課當課へ上げるが、予算がつかない場合がある。（例）ボイラー4台の電動弁交換。	<指定管理者 回答欄> ・施設全体の休館日がなく、また、地域区民センターの休館日も、1日/月となっており、お客様の利用を妨げることなくメンテナンスを行う事が難しくなっている。 ・自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開（特に原則公開と考える区に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求める項目が多い企画提案書や事業計画書等） ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善 <指定管理者 回答欄> 自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。 <指定管理者 回答欄> 指定管理者の両者で意見交換を行っているところである。施設入り口に手指消毒できるボトルを設置し、体調のすぐれない方へは、検温にて体温測定ができるよう準備している。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開（特に原則公開と考える区に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求める項目が多い企画提案書や事業計画書等） ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善 <指定管理者 回答欄> 自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。 <指定管理者 回答欄> 指定管理者の両者で意見交換を行っているところである。施設入り口に手指消毒できるボトルを設置し、体調のすぐれない方へは、検温にて体温測定ができるよう準備している。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開（特に原則公開と考える区に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求める項目が多い企画提案書や事業計画書等） ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善 <指定管理者 回答欄> 自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。 <指定管理者 回答欄> 指定管理者の両者で意見交換を行っているところである。施設入り口に手指消毒できるボトルを設置し、体調のすぐれない方へは、検温にて体温測定ができるよう準備している。		
【Q3-2】【Q3-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいるのか、具体的に教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告（写真等のメール送付）などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。 <指定管理者 回答欄> 年度ごとに丁寧に説明するように努める。	<指定管理者 回答欄> 平日の早朝、夜の利用者に影響のない時間帯に設備点検を実施して利用者の利用は妨げることなく実施している ・自主事業について、出来る限り定員に空きを出さないよう集客を増やすよう努力し、杉並区広報、杉並区HP、区民センターHP、SNSなどの活用。コストの削減（資材費の見直し） ・メインエントランスに手指消毒できるボトル及び検温機を設置して対応しています。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告（写真等のメール送付）などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。 <指定管理者 回答欄> 杉並区広報、杉並区HP、区民センターHP、SNSなどを活用し、出来る限り集客を増やすよう努力している。コストの削減（資材費の見直し） ・メインエントランスに手指消毒できるボトル及び検温機を設置して対応しています。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告（写真等のメール送付）などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。 <指定管理者 回答欄> 指定管理者の両者で意見交換を行っているところである。施設入り口に手指消毒できるボトルを設置し、体調のすぐれない方へは、検温にて体温測定ができるよう準備している。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告（写真等のメール送付）などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。 <指定管理者 回答欄> 指定管理者の両者で意見交換を行っているところである。施設入り口に手指消毒できるボトルを設置し、体調のすぐれない方へは、検温にて体温測定ができるよう準備している。		
【Q4-1】指定管理者制度を導入した後の社会環境の変化等により、現施設で生じている新たな課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> 新利用料収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況や料金の変動により大きな影響を受ける。指定管理者が見込む収入と実際の収入の乖離が大きいと、指定管理者がより多く投じられることとなる可能性がある。指定管理者の経営努力と成果についても評価を行った上で、収支計画と決算を比較し、区と指定管理者双方の負担が適正となる仕組みづくりが課題と考える。合わせて、利用料収入増となる制度づくりに関する協議申請があった案件は、以下のとおり。 ①新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区からの依頼による休館（R2.3.9～6.4）期間中の利用料収入減分の増額 ②電気料金の高騰を基本協定が定める「不可抗力によって発生した費用負担」に該当するとして、収支計画の電気料との差額を増額 ③公契約条例に基づく特定労働者等に係る労働報酬下限額引き上げに伴い、収支計画の人員費額との差額を増額 <指定管理者 回答欄> ①円安原油高の影響で燃料価格が高騰し、指定管理者の収支を圧迫している。 ②新型コロナウイルス感染症拡大の終息が見通せず、集客室等の稼働率が回復しない。	<指定管理者 回答欄> 新型コロナウイルス感染症拡大防止の一環として、人数制限を実施しており、ご利用者（待機時間の発生）指定管理者（収入機会の損失）双方にデメリットが発生している。	<指定管理者 回答欄> 新型コロナウイルス感染症拡大防止の一環として、くつろぎの部屋・趣味の部屋等の一部機能を休止しており、高齢者の外出機会が失われている。	【阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所】 <区 回答欄> 利用料収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況や料金の変動により大きな影響を受ける。指定管理者が見込む収入と実際の収入の乖離が大きいと、指定管理者がより多く投じられることとなる可能性がある。指定管理者の経営努力と成果についても評価を行った上で、収支計画と決算を比較し、区と指定管理者双方の負担が適正となる仕組みづくりが課題と考える。合わせて、利用料収入増となる制度づくりに関する協議申請があった案件は、以下のとおり。 ①新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区からの依頼による休館（R2.3.9～6.4）期間中の利用料収入減分の増額 ②電気料金の高騰を基本協定が定める「不可抗力によって発生した費用負担」に該当するとして、収支計画の電気料との差額を増額 ③公契約条例に基づく特定労働者等に係る労働報酬下限額引き上げに伴い、収支計画の人員費額との差額を増額 <指定管理者 回答欄> ・石炭や天然ガスの輸入価格高騰が、電気料金に大きな影響が出てきています。節電化をどのように進めていくべきか課題があります。 ・利用者の利便性を考えるとデジタル化（電子予約、キャッシュレス決済等）を進めていくべきとは考えますが、当施設は高齢者の利用も多く、また、キャッシュレス化の企業側に支払う手数料やイニシャルコストを考えると、今後デジタル化をどのように進めていくべきか課題と考える。 ・設備消耗品等の交換部品の品薄と、予防保全を含めた万一のりかバリーなどのリスクへの考えが必要となります。	<区 回答欄> 指定管理開始から1年経っていないことから、現段階では課題となることはない。 <指定管理者 回答欄> ・物価高騰により、高騰による電気料金に大きな影響が出てきています。（特に、阿佐谷ゆき公園における夏場のミスト運用や、梅里中央公園における夏場のなごれの運用） ・設備消耗品等の交換部品の品薄と、予防保全を含めた万一のりかバリーなどのリスクへの考えが必要となります。		

（1）指定管理導入に伴う区民サービスについて

番号	31	32	33	34	35	36	37	
所管	区民生活部	区民生活部	保健福祉部	区民生活部	都市整備部	区民生活部	都市整備部	
施設名	高井戸地域区民センター	高井戸温水プール	高齢者活動支援センター	阿佐谷地域区民センター	阿佐谷けやき公園	梅里区民集会所	梅里中央公園	
種別	集会所施設	スポーツ施設	高齢者支援施設	集会所施設	公園	集会所施設	公園	
開始年度	H24年度	H18年度	H24年度	R04年度	R04年度	R04年度	R04年度	
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日				
事業者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社			オーチャー・箱根植木共同事業体				
	<p><区 回答欄> 指定管理施設は、指定管理者による魅力的な自主事業の展開等による利用料収入の増、省エネルギーや3Rの取組みなどによる支出の減を実現できる余地がある。収支計画における利用料収入額を実際の収入が上回った場合、区が返金を求める仕組みでないことから、反対に収入減となった際に区がどこまでの負担を行うことが適正か、検討を行う余地がある。現在、区立施設の使用料見直し検討が進められていることから、併せて、指定管理料の在り方についても検討を進めていく。</p> <p><指定管理者 回答欄> ①不可抗力であり、区側と取り扱いについて交渉を行う。 ②入口、各居室、フリースペース等のコロナ感染防止策を徹底し、ご利用者様には安心安全な施設ということを認知していただき、従来通りの施設利用につながるような努めている。</p>	<p><指定管理者 回答欄> R4年夏期繁忙時期は、サマータイムを導入し、来場者の分散を図った。人数制限は継続しており、指定管理者の教室事業への影響は継続している。</p>	<p><指定管理者 回答欄> 治療器コーナー等ご利用環境を整備し再開した部分あり。くろぎの部屋の囲碁将棋等不特定多数のご利用については、講座室へ移行してもらう等見直しが必要。</p>	<p><区 回答欄> 指定管理施設は、指定管理者による魅力的な自主事業の展開等による利用料収入の増、省エネルギーや3Rの取組みなどによる支出の減を実現できる余地がある。収支計画における利用料収入額を実際の収入が上回った場合、区が返金を求める仕組みでないことから、反対に収入減となった際に区がどこまでの負担を行うことが適正か、検討を行う余地がある。現在、区立施設の使用料見直し検討が進められていることから、併せて、指定管理料の在り方についても検討を進めていく。</p> <p><指定管理者 回答欄> ・電気料金の金額的補填は、区へ申し入れを行いました。 ・節電は、稼働時間の設定を確認し、不必要に稼働しないよう配慮します。今後の電気料金の高騰次第ではミストの稼働時間について検討を行います。</p>	<p><区 回答欄> 指定管理料の検証や施設使用料の見直し検討が進められており、区としての考え方を整理し、指定管理者と意見交換を行う。</p> <p><指定管理者 回答欄> ・電気料金の金額的補填は、区へ申し入れを行いました。 ・節電につきましては空調年間温度調整表を作成し季節ごとに適切温度設定に固定し節電対策に取り組んでいる。 ・区と指定管理者の両者で意見交換を行っているところです。</p>	<p><区 回答欄> 該当なし</p> <p><指定管理者 回答欄> ・節電は、稼働時間の設定を確認し、不必要に稼働しないよう配慮します。今後の電気料金の高騰次第ではミストの稼働時間について検討を行います。</p>	<p><区 回答欄> 該当なし</p> <p><指定管理者 回答欄> ・節電は、稼働時間の設定を確認し、不必要に稼働しないよう配慮します。今後の電気料金の高騰次第ではミストの稼働時間について検討を行います。</p>	
(2) モニタリング・評価	<p>【Q5】直近(R4年度前期)のモニタリング結果を教えてください。</p> <p>点数</p> <p>(参考)過去3年間のモニタリング結果 95点以上:優良 80点以上:良好 60点以上:普通</p>	<p>すべての評価項目について、優良または良好であった。</p> <p>96点</p> <p>96点</p> <p>96点</p>	<p>すべての評価項目について、優良または良好であった。</p> <p>96点</p> <p>96点</p> <p>96点</p>	<p>すべての評価項目について、優良または良好であった。</p> <p>93点</p> <p>92点</p> <p>93点</p>	<p>すべての評価項目について、優良または良好であった。</p> <p>93点</p> <p>92点</p> <p>93点</p>	<p>すべての評価項目について、優良または良好であった。</p> <p>93点</p> <p>92点</p> <p>93点</p>	<p>すべての評価項目について、優良または良好であった。</p> <p>93点</p> <p>92点</p> <p>93点</p>	
	<p>【Q6】各年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書やモニタリングの結果を踏まえた総合的な評価を行うこととなっているが、どのように行っているのか、教えてください。</p>	<p>各年度終了後に事業報告書、モニタリング結果、利用者満足度調査結果などを参考に課内での意見交換を経て評価を行っている。</p>	<p>各年度終了後に事業報告書、モニタリング結果、利用者満足度調査結果などを参考に課内での意見交換を経て評価を行う予定である。</p>	<p>各年度終了後に事業報告書、モニタリング結果、利用者満足度調査結果などを参考に課内での意見交換を経て評価を行う予定である。</p>	<p>各年度終了後に事業報告書、モニタリング結果、利用者満足度調査結果などを参考に課内での意見交換を経て評価を行う予定である。</p>	<p>各年度終了後に事業報告書、モニタリング結果、利用者満足度調査結果などを参考に課内での意見交換を経て評価を行う予定である。</p>	<p>各年度終了後に事業報告書、モニタリング結果、利用者満足度調査結果などを参考に課内での意見交換を経て評価を行う予定である。</p>	
	<p>【Q7】【Q6】の結果に基づき、協定書や次期管理者選定の募集要項などで見直した点があれば教えてください。</p>	<p>・大規模災害発生時の区、指定管理者双方の役割分担を明確化するため、募集要項に「災害対応に関する協定」の締結を求めるなどの記載を追加した。 ・適正な収支計画の作成を促すため、これまでの指定管理経費を踏まえ、上限額を募集要項に明記した。</p>	<p>令和4年度から指定管理を開始したため、対象事例なし</p>	<p>令和4年度から指定管理を開始したため、対象事例なし</p>	<p>令和4年度から指定管理を開始したため、対象事例なし</p>	<p>令和4年度から指定管理を開始したため、対象事例なし</p>	<p>令和4年度から指定管理を開始したため、対象事例なし</p>	
	<p>【Q8】次期の指定管理者を公募せずに選定した場合があれば、公募しなかった理由を教えてください。 ※通常通り公募した場合は、「公募した」と回答ください。</p>	<p>公募した</p>	<p>公募した</p>	<p>公募した</p>	<p>公募した</p>	<p>公募した</p>	<p>公募した</p>	
	<p>【Q9】施設の築年数を教えてください。(令和4年4月1日現在、大規模改修している場合は、改修後の経過年数)</p>	<p>築40年</p>	<p>築1年</p>	<p>築1年</p>	<p>築39年</p>	<p>築39年</p>	<p>築39年</p>	
	<p>【Q10】「令和元年度」「令和3年度」と「指定管理導入前」の施設利用者数や利用率を教えてください。 ※施設に応じて利用者数や利用率の考え方が異なることから、それぞれの定義についても記載ください。</p>	<p><区 回答欄> (平成22年度実績 ※指定管理開始前) 利用回数:23,640回 有料利用人数:107,193人 (令和元年度実績) 利用回数:20,229回 有料利用人数:153,034人 (令和3年度実績) 利用回数:20,046回 有料利用人数:115,540人</p> <p><指定管理者 回答欄> 令和元年度年間利用者 408,225人。 稼働率 集会所94.9%、和室62.6%、創作室18.8%、料理室17.6%、音楽室77.0%、体育室95.9%。 令和3年度年間利用者 362,120人。 稼働率 集会所93.0%、和室58.0%、創作室10.3%、料理室18.8%、音楽室73.4%、体育室93.5%。</p>	<p><指定管理者 回答欄> 令和元年度年間利用者 112,826人 令和3年度年間利用者 98,459人</p>	<p><区 回答欄> (令和元年度団体利用回数実績) 2,697回 稼働率 講座室62%、多目的室91% (令和3年度団体利用回数実績) 2,234回 稼働率 講座室 48%、多目的室72% (平成23年度実績) 利用者数19,329人</p> <p><指定管理者 回答欄> 令和元年度年間利用者 58,356人。 稼働率 講座室73.1%、多目的室95.0%。 令和3年度年間利用者 42,833人。 稼働率 講座室68.2%、多目的室84.8%。</p>	<p><区 回答欄> (令和元年度実績 ※移転・指定管理開始前) 利用回数:22,252回 有料利用人数:145,410人 (令和3年度実績 ※移転・指定管理開始前) 利用回数:18,885回 有料利用人数:100,613人</p> <p><指定管理者 回答欄> 【定義】 施設利用者数:受付人数の実績 会議室利用率:実際に利用があったコマ数/会議室全体で利用できるコマ数 令和4年4月以降の新センター利用コマ数と令和3以前の旧センター利用コマ数に違いがあるが集計条件は同じである。 (令和4年度実績)令和4年4月～11月22日現在 施設利用者数:17,166 コマ/会議室利用率:65% (令和3年度実績)令和4年3月は新施設引越し準備の為休館 施設利用者数:18,361 コマ/会議室利用率:60% (令和元年度実績) 施設利用者数:23,050 コマ/会議室利用率:64% (平成28年度実績) 施設利用者数:23,106 コマ/会議室利用率:66%</p>	<p><区 回答欄> 公園の性質として利用時間に制限のない解放施設のため、利用者数は測定不可能。</p> <p><指定管理者 回答欄> 現在人数の測定を行っていませんが、今後定期的に利用者数を測定予定。</p>	<p><区 回答欄> (令和元年度実績 ※指定管理開始前) 利用回数:893回 有料利用人数:4,202人 (令和3年度実績 ※指定管理開始前) 利用回数:1,151回 有料利用人数:5,033人</p> <p><指定管理者 回答欄> 【定義】 施設利用者数:受付人数の実績 会議室利用率:実際に利用があったコマ数/会議室全体で利用できるコマ数 (令和4年度実績)令和4年4月～11月22日現在 施設利用者数:627 コマ/会議室利用率:56% (令和3年度実績) 施設利用者数: 426 コマ/会議室利用率:45% (令和元年度実績) 施設利用者数: 249 コマ/会議室利用率:23% (平成28年度実績) 施設利用者数: 440 コマ/会議室利用率:46%</p>	<p><区 回答欄> 公園の性質として利用時間に制限のない解放施設のため、利用者数は測定不可能。</p> <p><指定管理者 回答欄> 現在人数の測定を行っていませんが、今後定期的に利用者数を測定予定。</p>
	<p>【Q11-1】指定管理者制度導入後のアンケート調査など、利用や満足度を確認している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。</p>	<p><区 回答> アンケートの対象者:利用者 周知方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。</p> <p><指定管理者 回答> 平成24年施設改修後に、従来各施設ごとであった受付が「1階総合受付」として集約されました。ご利用者様からのご意見・ご要望等はまとめて総合受付で承り、必要に応じて再委託先等へも共有しております。指定管理者独自のアンケート等は実施していません。</p>	<p>アンケートの対象者:利用者 周知方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。</p>	<p>アンケートの対象者:利用者 周知方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。</p>	<p>アンケートの対象者:利用者 周知方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。</p>	<p>アンケートの対象者:利用者 周知方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。</p>	<p>アンケートの対象者:利用者 周知方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。</p>	
	<p>【Q11-2】【Q11-1】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。</p>	<p><区 回答> 利用者満足度調査(令和4年8月実施/回答者101名) (大変満足)52名 (どちらかといえば満足)43名 (どちらかといえば不満)3名 (大変不満)1名 (どちらでもない)2名 (わからない)0名</p> <p><指定管理者 回答> 指定管理者独自の満足度アンケート等は実施していません。</p>	<p>利用者満足度(令和4年度実施/回答者200名) (大変満足している)98名 (どちらかといえば満足している)63名 (どちらかといえば不満である)10名 (大変不満である)1名 (どちらでもない)2名 (回答なし)26名</p>	<p>利用者満足度(令和4年度実施/回答者67名) (大変満足している)54名 (どちらかといえば満足している)13名 (どちらかといえば不満である)10名 (大変不満である)0名 (どちらでもない)2名 (回答なし)10名</p>	<p>利用者満足度(令和4年度実施/回答者48名) (大変満足している)17名 (どちらかといえば満足している)18名 (どちらかといえば不満である)1名 (大変不満である)4名 (どちらでもない)2名 (回答なし)6名</p>	<p>現在、アンケート用紙は未作成。今後作成し配布予定。</p>		

番号	31	32	33	34	35	36	37	
所管	区民生活部	区民生活部	保健福祉部	区民生活部	都市整備部	区民生活部	都市整備部	
施設名	高井戸地域区民センター	高井戸温水プール	高齢者活動支援センター	阿佐谷地域区民センター	阿佐谷ゆき公園	梅里区民集会所	梅里中央公園	
種別	集会所	スポーツ施設	高齢者支援施設	集会所	公園	集会所	公園	
開始年度	H24年度	H18年度	H24年度	R04年度	R04年度	R04年度	R04年度	
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日				
事業者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社			オーチャー・箱根植木共同事業体				
〔3〕施設の利用状況や運営状況①	区	満足度調査は実施していない	満足度調査は実施していない	満足度調査は実施していない	当該公園は指定管理制度導入前において一時的に廃止状態であったため満足度等の調査確認はしていない。	満足度調査は実施していない	利用や満足度の調査確認はしていない。	
	区	満足度調査は実施していない	満足度調査は実施していない	満足度調査は実施していない	当該公園は指定管理制度導入前において一時的に廃止状態であったため満足度等の調査確認はしていない。	満足度調査は実施していない	調査はしていない。	
	区	<p><区 回答></p> <p>【肯定的評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> いつも館内が綺麗で清掃が行き届いており、衛生的 広々として使い勝手が良い 受付の対応が丁寧で感じが良い 設備が充実している <p>【改善要望等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 譜面台やバレーボールネットが傷んで使用できないものがある もう少し照明が明るいとよい 喫茶コーナーでパンを販売してほしい 部屋の防音性能がもっと高いとよい エアコンの効きが悪い 駐車料金が安い 	<p><区 回答></p> <p>【肯定的評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設が新しくとても綺麗、清掃が行き届いている 受付の対応が親切 喫茶コーナーがあるのがよい <p>【改善要望等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 和室や音楽室が移転前より狭くなっている 飲食できる部屋をもっと増やしてほしい 体育室や軽運動室の鏡が小さすぎる 水屋の炉の切り方が間違っている。設計する際、茶道運送に相談してほしかった 屋上は開放的で景色が良いがトイレがないのが疑問 防音性能をもっと高めてほしい <p><指定管理者 回答></p> <p>【肯定的評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 企画してくれたハロウィンフオススポットイベントに参加して思い出ができました。 子供が楽しめてありがたい。 阿佐谷に引越したばかりでも街の雰囲気を知れた。 <p>【改善要望等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 部屋の扉の鍵の位置を足元ではなく腰の高さぐらいに設置してほしい。 音楽室と楽器練習室で防音効果がされていない隣同士で音が鳴り響くため改善してほしい。 	<p>アンケートの対象者：利用者</p> <p>周囲方法：講座やイベントの終了の際に配布し、意見を求めた。</p> <p><肯定的評価></p> <ul style="list-style-type: none"> とても楽しかった。 親子で参加出来て良かった。 説明が丁寧で分かりやすかった。 スタッフが親切だった <p><改善要望等></p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の子供の声がうるさい。 夏季のミスト作動音がうるさい。 	<p><区 回答></p> <p>【肯定的評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の方がとても親切で気持ちよく利用できる 施設がコンパクトで使いやすい 公園の中にあり、緑が多く環境が良い ロビーは空気が効いており、遊び場として使い勝手が良い <p>【改善要望等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設が古く、もう少し綺麗になるとよい 2階のトイレを洋式に替えてほしい 調理室や和室がほしい <p><指定管理者 回答></p> <p>【肯定的評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> とても可愛い写真が撮れてうれしかった。 子供が楽しめてありがたい。 <p>【改善要望等】</p> <ul style="list-style-type: none"> トイレを和式から洋式に替えてほしいについて、以前要望したが、明確な回答をもらっていない。 	<p>アンケートの対象者：利用者</p> <p>周囲方法：講座やイベントの終了の際に配布し、意見を求めた。</p> <p><肯定的評価></p> <ul style="list-style-type: none"> いつも公園をきれいにしてくれてありがたう。 樹木の剪定がきれい以前より明るくなった。 <p><改善要望等></p> <p>特になし</p>		
	事業者	<p>①地域懇談会(上期・下期各1回。参加者：運営団体等代表、地域住民代表、杉並区轄課、指定管理者各部門責任者)。</p> <p>②社会体育団体(少年)連絡会(年1回6月。参加者：社会体育団体代表者、総合受付責任者、温水プール責任者)。</p>	<p>・受付窓口にて利用者を中心に直接意見を聴取し要望書へ記入している。また、町会との意見交換会を半期に一度実施し、利用者以外の声も聴くように工夫している。結果を梅里区民集会所の意見も一元管理をしています。</p> <p>・自主事業等の実施の為、地域団体・地域の会社へ地域の方がどんなことを望んでいるか相談をしています。</p>	<p>利用者の意見を要望を連絡ノートに記載し職員に周知。改善案を考え実行している。今後はアンケートを作成し広く利用者の声を伺うようにしています。</p> <p>・利用者の方から「花壇づくりなどの緑化活動を行うボランティア団体」を募集している。</p>	<p>・受付窓口にて利用者を中心に直接意見を聴取し要望書へ記入している。また、町会との意見交換会を半期に一度実施し、利用者以外の声も聴くように工夫している。結果を阿佐谷地域区民センターにても一元管理をしています。</p> <p>・自主事業等の実施の為、地域団体・地域の会社へ地域の方がどんなことを望んでいるか相談をしています。</p>	<p>・利用者の方から「花壇づくりなどの緑化活動を行うボランティア団体」を募集している。</p> <p>・ミストの音がうるさいという意見に対して区と協議し、施工業者に出力を下げるよう調整してもらい、騒音を低減しました。</p> <p>・段差が分りづらく転倒の危険があるという意見に対して注意書きを設置しました。</p>	<p>・昨年度の「演劇活動ができる場所を増やしてほしい」といった意見を踏まえ、今年から新しく梅里区民集会所で種目「演劇」をガイドブックに追加し演劇可となりました。</p>	<p>・近隣の落葉清掃を行ってほしいという要望に対して迅速に対応しました。</p>
	事業者	<p>①(ご意見H24年度第2回地域懇談会)体育室の壁面にネットが張ってあるが、それを飛び越えてボールが当たり壁に穴が開いている。どうにかならないものか？(改善)所轄課管轄課と相談し、ネットについて幅広く強力なものを設置していただいた。</p> <p>②(ご意見H26年度第1回地域懇談会)体育室のイスが台車に30脚積まれている。高齢者にとっては上げ下ろしが大変である。→(改善)30脚から20脚として、高齢者への負担を減らした。</p> <p>③(ご意見H27年度第2回地域懇談会)飲食ができる部屋が料理室と第9集会所だけである。昼をまたぐ利用の際は、部屋で食事をできるようにしていただけないのか？→(改善)昼をまたぐご利用の際には、お部屋で食事をとっていただけるようにいたしました。ゴミはお持ち帰りいただき、テリパリーは不可としています。</p> <p>④(ご意見H28年度社会体育団体(少年)連絡会)入場時間が定められているため更衣室が混雑する。団体指定ロッカー部分だけでは足りない→(改善)一般のご利用者がいない場合、仮更衣室としてプール付風呂を開放する。</p> <p>⑤(ご意見H28年度社会体育団体(少年)連絡会)指導場所の安全確認等を行うため、指導者が先行入場することはできないのか？(改善)指導者は5分前入場としていたが、これを10分前入場とした。</p>	<p>新築の施設となっているので、場所が浸透していないとお感じいただけます。</p> <p>・ホームページなどでわかりやすい地図の掲示を行ったり、いつも迷ってしまう場所にわかりやすくなるための看板の設置を地域課様とお話し、お願いするなどいたしました。</p>	<p>・利用者の声がうるさいという意見に対して、注意書きを設置しました。</p> <p>・ミストの音がうるさいという意見に対して区と協議し、施工業者に出力を下げるよう調整してもらい、騒音を低減しました。</p> <p>・段差が分りづらく転倒の危険があるという意見に対して注意書きを設置しました。</p>	<p>・昨年度の「演劇活動ができる場所を増やしてほしい」といった意見を踏まえ、今年から新しく梅里区民集会所で種目「演劇」をガイドブックに追加し演劇可となりました。</p>	<p>・近隣の落葉清掃を行ってほしいという要望に対して迅速に対応しました。</p>		
	指定管理者	<p><指定管理者 回答欄></p> <p>「高井戸ちびっこぼんおどり」「高井戸センターまつり」「消防まつり」等地域住民が主催するイベントに対して指定管理者として協力している。</p>	<p><指定管理者 回答欄></p> <p>「ジュニアマスターズ大会」「水のレクリエーション」等地域団体が主催するイベントに対して指定管理者として協力している。</p>	<p><指定管理者 回答欄></p> <p>「高井戸ちびっこぼんおどり」「高井戸センターまつり」「消防まつり」等地域住民が主催するイベントに対して指定管理者として協力している。</p>	<p><指定管理者 回答欄></p> <p>・令和4年10月は阿佐谷地域区民センターと児童館の総合防災訓練の実施(職員14名と児童60人を含めた防災訓練)</p> <p>・年1度区民の方を対象とした普通救命講習参加型実地</p> <p>・地域住民と一緒にイベントとして「クリスマスロビーコンサート」を開催します。(阿佐谷地域区民センターのご利用者が演者として参加型イベント)</p> <p>・令和5年度は近隣施設とのタイアップによる企画を起案中(年1度の恒例行事と考えています)</p> <p>・自主事業の講習会、教室等の講師には阿佐ヶ谷地域に特化した方を招いて実施いただく。(センター利用者など)</p>	<p><区 回答欄></p> <p>・協働事業として花壇づくりなどの緑化活動を行うボランティア団体「花咲かせ隊」を行っている。</p> <p><指定管理者 回答欄></p> <p>・地域ボランティア(花咲かせ隊)への協力。</p> <p>・地域区民センターでのイベント等の際には、待機場所や飲食場所の提供等、連携を取って共に協力しています。</p>	<p><指定管理者 回答欄></p> <p>・阿佐谷協議会が主催する梅里中央公園益踊りの準備の手伝い。</p> <p>・梅里2丁目町会防犯パトロール隊と情報を共有し梅里集会所周辺の巡回に役立っています。</p>	<p><区 回答欄></p> <p>・協働事業として花壇づくりなどの緑化活動を行うボランティア団体「花咲かせ隊」を行っている。</p> <p>・年に一度、阿佐谷協議会が行うイベントに協力している。(梅里中央公園益踊り)</p>
区	有	有	有	無	有	無		
区	<p>①地域懇談会</p> <p>②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年4回開催している。</p>	<p>①地域懇談会</p> <p>②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催する。</p>	<p>①地域懇談会</p> <p>②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催する。</p>	<p>①地域懇談会</p> <p>②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催する。</p>	<p>①地域懇談会</p> <p>②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催する。</p>	<p>①地域懇談会</p> <p>②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催する。</p>		
区	<p>コミュニティふらっと事業者連絡会を年3回開催しており、この仕組みと同様に地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務委託事業者を対象として、令和5年5月を目途に事業者連絡会を設置する予定。</p>	<p>コミュニティふらっと事業者連絡会を年3回開催しており、この仕組みと同様に地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務委託事業者を対象として、令和5年5月を目途に事業者連絡会を設置する予定。</p>	<p>コミュニティふらっと事業者連絡会を年3回開催しており、この仕組みと同様に地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務委託事業者を対象として、令和5年5月を目途に事業者連絡会を設置する予定。</p>	無	<p>コミュニティふらっと事業者連絡会を年3回開催しており、この仕組みと同様に地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務委託事業者を対象として、令和5年5月を目途に事業者連絡会を設置する予定。</p>	無		
区	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし		

番号	31	32	33	34	35	36	37	
所管	区民生活部	区民生活部	保健福祉部	区民生活部	都市整備部	区民生活部	都市整備部	
施設名	高井戸地域区民センター	高井戸温水プール	高齢者活動支援センター	阿佐谷地域区民センター	阿佐谷ゆき公園	梅里区民集会所	梅里中央公園	
種別	集会所	スポーツ施設	高齢者支援施設	集会所	公園	集会所	公園	
開始年度	H24年度	H18年度	H24年度	R04年度	R04年度	R04年度	R04年度	
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日				
事業者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社			オーチュー・箱根植木共同事業体				
(3) 施設の 利用状況 や 運営状況 ②	【Q17-1】施設の運営に当たり専門性が必要な業務があれば、教えてください。(図書館における司書業務などの資格のほか、同種の業務経験等が必要なものを含む。)	<区 回答欄> ・設備維持管理業務 ・警備業務 <指定管理者 回答欄> ①設備維持管理業務。 ②図書室司書業務。 ③警備員資格。	<指定管理者 回答欄> ①設備維持管理業務。 ②衛生管理者。	<指定管理者 回答欄> ①設備維持管理業務。 ②健康相談業務(保健師・看護師)。	<区 回答> ・設備維持管理業務 ・警備業務 <指定管理者 回答欄> 区民が安心・安全に利用できるためには、警備、設備、清掃という業務は欠かせません。 ・警備業務は、警備員指導教育責任者の指導の下、同種の業務経験3年以上が必要。 ・環境衛生管理に関して、建築物環境衛生管理技術者の下、清掃作業や空間管理を計画的に行い、設備業務は、電気工事士や危険物取扱者などのほか同種の業務経験等が必要。	<区 回答欄> ・設備維持管理業務 ・警備業務 <指定管理者 回答欄> 区民が安心・安全に利用できるためには、警備、設備、清掃という業務は欠かせません。施設管理上、阿佐谷地域区民センターと一体となり、清掃などをとおして衛生的な環境を整備し、設備業務は、電気工事士や危険物取扱者などのほか同種の業務経験等が必要。	<区 回答欄> 樹木の剪定や公園施設の維持管理については専門の知識と経験が必要となる。 <指定管理者 回答欄> 利用者の安全・快適な空間作りの為、公園管理の視点が求められる。 ・公園管理(業務経験)	<区 回答欄> 樹木の剪定や公園施設の維持管理については専門の知識と経験が必要となる。 <指定管理者 回答欄> 利用者の安全・快適な空間作りの為、公園管理の視点が求められる。 ・公園管理(業務経験)
	【Q17-2】事業者が施設運営において必要となる専門性を確保・維持しているか、区(所管課)はどのように確認しているか、教えてください。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。
	【Q18】長年の運営ノウハウを区(所管課)はどのような仕組みで蓄積しているか、教えてください。	利用者満足度調査の自由意見や区に寄せられる意見要望などの記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を行っているほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様書の見直しを行うなどの改善に繋げている。	利用者満足度調査の自由意見や区に寄せられる意見要望などの記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を行っているほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様書の見直しを行うなどの改善に繋げている。	利用者満足度調査の自由意見や区に寄せられる意見要望などの記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を行っているほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様書の見直しを行うなどの改善に繋げている。	毎月実施している連絡会での意見交換やモニタリング等の機会を通じて、施設・地域等の実情に応じた運営ノウハウの蓄積を図っている。	利用者満足度調査の自由意見や区に寄せられる意見要望などの記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を行っているほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様書の見直しを行うなどの改善に繋げている。	毎月実施している連絡会での意見交換やモニタリング等の機会を通じて、施設・地域等の実情に応じた運営ノウハウの蓄積を図っている。	毎月実施している連絡会での意見交換やモニタリング等の機会を通じて、施設・地域等の実情に応じた運営ノウハウの蓄積を図っている。
	【Q19】指定管理者の交代に伴う業務の引継ぎの際に、確実に業務の引き継がれていることをどのように確認しているか、教えてください。	本件については現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、引継ぎ状況を把握するとともに必要な調整を図る。	本件については現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、引継ぎ状況を把握するとともに必要な調整を図る。	本件については現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、引継ぎ状況を把握するとともに必要な調整を図る。	令和4年度からの指定管理のため該当はない。	本件については現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、引継ぎ状況を把握するとともに必要な調整を図る。	令和4年度からの指定管理のため該当はない。	本件については現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、引継ぎ状況を把握するとともに必要な調整を図る。
	【Q20-1】火災や地震発生時など、有事の際における区(所管課)と指定管理者の施設運営における役割分担はどうなっているか、教えてください。	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等における災害対応に関する手引」を参考に、「災害対応に関する協定」を締結し役割分担を明確にしている。 <指定管理者 回答欄> 「災害対応に関する協定」を締結し災害時に備えている。高井戸地域区民センターは防災拠点(救援隊本体・第二次救援所・一時滞在施設等)の役割を担い、平時は防災体制の備えについて杉並区と連携を図り、災害時は初動として、「杉並区の要請による応急措置への協力」「勤務時間内の初動対応の実施」「初動対応の報告の実施」「杉並区が実施する災害対応への協力」を行う。	<指定管理者 回答欄> 「地域区民センター」「高井戸温水プール」「高齢者活動支援センター」で構成される複合施設であり、左記地域区民センターの対応に準ずる。	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等における災害対応に関する手引」を参考に、「災害対応に関する協定」を締結し役割分担を明確にしている。 <指定管理者 回答欄> 「指定管理者導入施設等における災害対応に関する手引」を参考に、協定を締結し役割分担を明確にしている。具体的には、施設を引き渡したうえで、救援隊本体、第二次救援所及び一時滞在施設の運営に協力します。災害時等に施設を救援隊本体、第二次救援所及び一時滞在施設として使用することがあることを、あらかじめ施設利用者に周知しておきます。】については指定管理者の役割としている。	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等における災害対応に関するガイドライン」に基づき、指定管理者に事業継続計画を策定させ、共有している。 <指定管理者 回答欄> 「指定管理者導入施設等における災害対応に関するガイドライン」を参考に、指定管理者に事業継続計画を提出しており、区としても内容を確認しています。			
	【Q20-2】【Q20-1】に関連して、有事の際における指定管理者の役割が確実に果たされるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	「災害対応に関する協定」締結後、指定管理者に災害対応マニュアルやBCPの作成をさせて、その内容を共有している。	「災害対応に関する協定」締結後、指定管理者に災害対応マニュアルやBCPの作成を促し、その内容を共有している。	「災害対応に関する協定」締結後、指定管理者に災害対応マニュアルやBCPの作成を促し、その内容を共有している。	「災害対応に関する協定」締結後、指定管理者に災害対応マニュアルやBCPの作成を促し、その内容を共有している。			
	【Q21-1】自然災害発生時など、有事の際における事業継続はどうなっているか、教えてください。	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」に基づき、指定管理者に事業継続計画を策定させ、共有している。 <指定管理者 回答欄> 業務種別ごとに継続の必要性(緊急性等)を予め設定している。継続の必要性(大)は「管理物件の維持管理業務」、継続の必要性(中)は「電話対応に関する業務」「フロア別安全管理確認業務」でこまめには業務を継続する。継続の必要性(小)の「管理物件の使用許可に関する業務」「管理物件の使用に係る利用料金の徴収に関する業務」は休止とする。	<指定管理者 回答欄> 「地域区民センター」「高井戸温水プール」「高齢者活動支援センター」で構成される複合施設であり、左記地域区民センターの対応に準ずる。	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」に基づき、指定管理者に事業継続計画を策定させ、共有している。 <指定管理者 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」を参考に、指定管理者に事業継続計画を提出しており、区としても内容を確認しています。	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」に基づき、指定管理者に事業継続計画を策定させ、共有している。			
【Q21-2】【Q21-1】に関連して、事業継続計画に基づいた取組が確実に履行されるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	従業員の新規採用や配置転換などが生じた際、事業継続計画の確実な履行に繋がるよう、当該従業員はじめ同一事業場の従業員に、誰が、いつ、どのような役割を担うのかについて、周知徹底を図るよう促している。	従業員の新規採用や配置転換などが生じた際、事業継続計画の確実な履行に繋がるよう、当該従業員はじめ同一事業場の従業員に、誰が、いつ、どのような役割を担うのかについて、周知徹底を図るよう促している。	従業員の新規採用や配置転換などが生じた際、事業継続計画の確実な履行に繋がるよう、当該従業員はじめ同一事業場の従業員に、誰が、いつ、どのような役割を担うのかについて、周知徹底を図るよう促している。	従業員の新規採用や配置転換などが生じた際、事業継続計画の確実な履行に繋がるよう、当該従業員はじめ同一事業場の従業員に、誰が、いつ、どのような役割を担うのかについて、周知徹底を図るよう促している。				
【Q22】施設で勤務する従業員の雇用形態について教えてください。(令和4年4月1日時点)また、従業員のうち、杉並区民の人数を教えてください。	雇用契約をしている人の人数:42人 (内訳) 正社員:4人、契約社員:9人、パート社員:29人。 再委託先:20人。 合計:62人(杉並区民:35人)。	雇用契約をしている人の人数:0人 (内訳) 正社員:0人、契約社員:0人、パート社員:0人。 再委託先:39人。 合計:39人(杉並区民:18人)。	雇用契約をしている人の人数:2人 (内訳) 正社員:0人、契約社員:2人、パート社員:0人。 再委託先:7人。 合計:9人(杉並区民:5人)。	雇用契約をしている人の人数37人 (内訳) 正社員:16人 / パート:18人 / アルバイト:0人 契約社員:0人 / 嘱託社員:3人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計37人(うち、杉並区民16名) ※梅里区民集会所と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	雇用契約をしている人の人数4人 (内訳) 正社員:0人 / パート:0人 / アルバイト:0人 契約社員:4人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計4人(うち、杉並区民1名) ※梅里中央公園と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	雇用契約をしている人の人数37人 (内訳) 正社員:16人 / パート:18人 / アルバイト:0人 契約社員:4人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計37人(うち、杉並区民16名) ※阿佐谷地域区民センターと、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	雇用契約をしている人の人数4人 (内訳) 正社員:0人 / パート:0人 / アルバイト:0人 契約社員:4人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計4人(うち、杉並区民1名) ※阿佐谷ゆき公園と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	

番号	31	32	33	34	35	36	37
所管	区民生活部	区民生活部	保健福祉部	区民生活部	都市整備部	区民生活部	都市整備部
施設名	高井戸地域区民センター	高井戸温水プール	高齢者活動支援センター	阿佐谷地域区民センター	阿佐谷けやき公園	梅里区民集会所	梅里中央公園
種別	集会所施設	スポーツ施設	高齢者支援施設	集会所施設	公園	集会所施設	公園
開始年度	H24年度	H18年度	H24年度	R04年度	R04年度	R04年度	R04年度
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			R04年度
事業者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社			オーチャー・箱根植木共同事業体			
【Q23-1】正社員の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正社員4名) 10代:20代:2名 30代:1名 40代:0名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員16名) 10代:20代:3名 30代:2名 40代:1名 50代:8名 60代:2名 70代以上:0名 ※梅里区民集会所と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	事業者 (正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:2名 70代以上:0名	事業者 (正規社員16名) 10代:20代:3名 30代:2名 40代:1名 50代:8名 60代:2名 70代以上:0名 ※阿佐谷地域区民センターと、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	事業者 (正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名
【Q23-2】正社員以外の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正社員以外38名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:4名 50代:14名 60代:15名 70代以上:4名	事業者 (正社員以外0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正社員以外2名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:2名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外19名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:2名 50代:4名 60代:9名 70代以上:3名 ※梅里区民集会所と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	事業者 (正規社員以外4名) 10代:20代:1名 30代:1名 40代:1名 50代:0名 60代:1名 70代以上:0名 ※梅里中央公園と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	事業者 (正規社員以外21名) 10代:20代:0名 30代:2名 40代:1名 50代:4名 60代:10名 70代以上:3名 ※阿佐谷地域区民センターと、ほぼ同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行い、その他に専門スタッフ2名も配置しています。	事業者 (正規社員以外4名) 10代:20代:1名 30代:1名 40代:1名 50代:0名 60代:1名 70代以上:0名 ※阿佐谷けやき公園と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。
【Q24】従業員が区の指定管理施設において何年勤務しているか、平均従事年数(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 正社員:4年0か月(正社員4人の平均) その他:6年1か月(その他38人の平均)	事業者 正社員:――(正社員0人の平均) その他:――(その他0人の平均)	事業者 正社員:――(正社員0人の平均) その他:2年3か月(その他2人の平均)	事業者 正規社員:0年7か月(正社員16人の平均) その他:0年7か月(その他19人の平均) ※令和4年4月に指定管理を開始している。	事業者 契約社員:0年7か月(契約社員4人の平均)	事業者 阿佐谷地域区民センターと、ほぼ同じ人員にて対応 正規社員:0年7か月(正社員16人の平均) その他:0年7か月(その他21人の平均) ※令和4年4月に指定管理を開始している。	事業者 契約社員:0年7か月(契約社員4人の平均)
【Q25】従業員等の勤務状況や労働環境について、区(所管課)はどのように把握しているか、具体的に教えてください。	区	区	区	区	区	区	区
【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者
【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者
【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのようにしているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容を教えてください。)	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者
【Q28-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業員が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者
【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業員はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者

(4) 指定管理施設における労働環境

第2 従事者調査

2-1 従事者調査 調査項目

No.	質問	選択肢
個人の属性	Q1 性別を教えてください。	①男性 ②女性
	Q2 年齢を教えてください。	①30歳未満 ②30代 ③40代 ④50代 ⑤60代 ⑥70代以上
	Q3 居住地を教えてください。	①杉並区 ②杉並区以外
勤務内容・経験など	Q4 従事している施設種別を教えてください。	①地域区民センター・コミュニティふらっと、区民集会所 ②スポーツ施設(体育館・運動場・プール) ③保育園 ④図書館 ⑤その他(芸術会館、高齢者施設、公園)
	Q5 職種を教えてください。	①管理的な仕事 ②専門的・技術的な仕事 ③事務的な仕事 ④運搬・清掃等の仕事 ⑤その他
		【その他】を選択した際の記述欄⇒【自由記述】
	Q6 Q5で回答した勤務に当たって、資格や免許は必要か、教えてください。	①必要である ②必要ではない
	Q7 現在の施設での勤続年数を教えてください。	①3か月未満 ②3か月～6か月未満 ③6か月～1年未満 ④1年～2年未満 ⑤2年～3年未満 ⑥3年～5年未満 ⑦5年～10年未満 ⑧10年～20年未満 ⑨20年以上
	Q8 現在の会社での在籍期間を教えてください。	①3か月未満 ②3か月～6か月未満 ③6か月～1年未満 ④1年～2年未満 ⑤2年～3年未満 ⑥3年～5年未満 ⑦5年～10年未満 ⑧10年～20年未満 ⑨20年以上
Q9 現在の施設・会社に限らず、現在の仕事に係る経験年数を教えてください。 (例:民間スポーツ施設で10年勤務。退職した後、現在の会社で再就職し、杉並区の指定管理施設であるスポーツ施設に配属されて3年勤務している場合→13年)	①3か月未満 ②3か月～6か月未満 ③6か月～1年未満 ④1年～2年未満 ⑤2年～3年未満 ⑥3年～5年未満 ⑦5年～10年未満 ⑧10年～20年未満 ⑨20年以上	

No.	質問	選択肢
Q10	就業形態を教えてください。	①正規社員(管理監督者) ②正規社員(管理監督者以外) ③パート ④アルバイト ⑤契約社員 ⑥嘱託社員 ⑦その他
【その他】を選択した際の記述欄⇒		【自由記述】
※	Q10で①②を選択した方は、Q11~16は回答不要です。Q17からご回答ください。 Q10で③~⑦を選択した方は、引き続きQ11からご回答ください。	
Q11	(Q10で③~⑦を選択した方(正規社員以外の方)にお伺いします。) 雇用期間の定めの有無を教えてください。	①雇用期間の定めがある ②雇用期間の定めがない ③不明
Q12	(Q11で①を選択した方(雇用期間の定めがある方)にお伺いします。) 雇用契約期間を教えてください。	①1か月未満 ②1か月~3か月未満 ③3か月~6か月未満 ④6か月~1年未満 ⑤1年~2年未満 ⑥2年~3年未満 ⑦3年以上 ⑧不明
Q13	(Q11で①を選択した方(雇用期間の定めがある方)にお伺いします。) 期間を定めない雇用契約への変更希望の有無	①希望する ②希望しない ③不明
Q14	(Q10で③~⑦を選択した方(正規社員以外の方)方にお伺いします。) 現在の就業形態を選んだ理由を教えてください。 ※3つまで回答可	①専門的な資格・技能を活かせるから ②より収入の多い仕事に従事したかったから ③自分の都合のよい時間に働けるから ④勤務時間や労働日数が短いから ⑤簡単な仕事で責任も少ないから ⑥就業調整をしたいから ⑦家計の補助、学費等を得たいから ⑧自分で自由に使えるお金を得たいから ⑨通勤時間が短いから ⑩組織に縛られなくなかったから ⑪正社員として働ける会社がなかったから ⑫家庭の事情(家事・育児・介護等)と両立しやすいから ⑬他の活動(趣味・学習等)と両立しやすいから ⑭体力的に正社員として働けなかったから ⑮その他
Q15	(Q10で③~⑦を選択した方(正規社員以外の方)にお伺いします。) 今後も現在の会社で働く場合の、就業形態の希望について教えてください。	①現在の就業形態を続けたい ②正社員に変わりたい ③正社員以外の他の就業形態に変わりたい ④不明
Q16	(Q15で②を選択した方(正社員に変わりたいと回答した方)にお伺いします。) 正社員になりたい理由を教えてください。 ※3つまで回答可	①より多くの収入を得たいから ②正社員の方が雇用が安定しているから ③キャリアを高めたいから ④より経験を深め、視野を広げたいから ⑤自分の意欲と能力を十分に活かしたいから ⑥専門的な資格・技能を活かしたいから ⑦家庭の事情(家事・育児・介護等)の制約がなくなる(なくなった)から ⑧その他の理由 ⑨不明
【その他】を選択した際の記述欄⇒		【自由記述】

就業形態

No.	質問	選択肢
Q17	現在働いている施設における、平均的な1週間の実労働時間数を教えてください。	①20時間未満 ②20～25時間未満 ③25～30時間未満 ④30～35時間未満 ⑤35～40時間未満 ⑥40～45時間未満 ⑦45～50時間未満 ⑧50～60時間未満 ⑨60時間以上 ⑩不明
Q18	現在働いている施設における、実労働時間数についての考えを教えてください。	①増やしたい ②今のままでよい ③減らしたい ④不明
Q19	現在の職場は、休みたい日に休みを取得しやすいか、教えてください。	①取得しやすい ②どちらかという取得しやすい ③どちらともいえない ④どちらかという取得しにくい ⑤取得しにくい
	(上記で④又は⑤を選択した方にお伺いします。)なぜ取得しにくいか、理由を教えてください。	【自由記述】
Q20	現在の職場は、休憩 [*] を取得しやすいか、教えてください。 ※勤務時間中に与えられる休憩時間のこと	①取得しやすい ②どちらかという取得しやすい ③どちらともいえない ④どちらかという取得しにくい ⑤取得しにくい
	(上記で④又は⑤を選択した方にお伺いします。)なぜ取得しにくいか、理由を教えてください。	【自由記述】
Q21	職場での悩みなどについて、会社内で相談しやすいか、教えてください。	①相談しやすい ②どちらかという相談しやすい ③どちらともいえない ④どちらかという相談しにくい ⑤相談しにくい
	(上記で④又は⑤を選択した方にお伺いします。)なぜ相談しにくいか、理由を教えてください。	【自由記述】
Q22	現在の職場の働きやすさについて、総合的な評価をしてください。	①働きやすい ②どちらかという働きやすい ③どちらともいえない ④どちらかという働きにくい ⑤働きにくい
	上記を選んだ理由を教えてください。	【自由記述】

労働環境・働きやすさなど

No.	質問	選択肢
Q23	あなたは過去3年間に、現在の会社で、パワハラを受けたことがありますか。	①何度も繰り返し経験した ②時々経験した ③一度だけ経験した ④経験しなかった
Q24	(Q24で①②③を選択した方にお伺いします。) パワハラ行為を受けて、あなたはどのような行動をしましたか。 ※複数回答可	①社内の同僚に相談した ②社内の上司に相談した ③社内の相談窓口相談した ④人事部等の社内の担当部署(相談窓口を除く)に相談した ⑤社内の産業保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)に相談した ⑥労働組合に相談した ⑦会社が設置している社外の相談窓口相談した ⑧会社とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した ⑨会社とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した ⑩公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した ⑪家族や社外の友人に相談した ⑫しばらく会社を休んだ ⑬会社を退職した ⑭その他 ⑮何もしなかった
	【その他】を選択した際の記述欄⇒	【自由記述】
Q25	(Q24で①②③を選択した方にお伺いします。) あなたの勤務先は、あなたが受けた行為について、パワハラだと認めましたか。複数のパワハラを経験している場合は、最も新しいものについてお教えてください。	①あなたが受けた行為をハラスメントと認めた ②あなたが受けた行為をハラスメントと認めなかった ③ハラスメントがあつたともなかつたとも判断せずあいまいなままだった ④その他
	【その他】を選択した際の記述欄⇒	【自由記述】
Q26	(Q26で①を選択した方にお伺いします。) あなたの勤務先は、あなたがパワハラを受けていると認めた後、どのような対応をしましたか。 ※複数回答可	①会社として謝罪をした ②ハラスメントを行った人物に謝罪させた ③ハラスメントを行った人物を配置転換した ④ハラスメントを行った人物を処分した ⑤会社が調査した結果について説明した ⑥あなたを配置転換した ⑦あなたに対して社内産業保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)への相談を勧めた ⑧あなたに対して社外の医療機関への受診を勧めた ⑨あなたが心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行った ⑩あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した ⑪その他 ⑫何もしなかった
	【その他】を選択した際の記述欄⇒	【自由記述】
Q27	あなたは過去3年間に、現在の会社で、セクハラを受けたことがありますか。	①何度も繰り返し経験した ②時々経験した ③一度だけ経験した ④経験しなかった

ハラスメントに関するもの①

No.	質問	選択肢
ハラスメントに関するもの②	Q28 (Q28で①②③を選択した方にお伺いします。)セクハラ行為を受けて、あなたはどのような行動をしましたか。 ※複数回答可	①社内の同僚に相談した ②社内の上司に相談した ③社内の相談窓口相談した ④人事部等の社内の担当部署(相談窓口を除く)に相談した ⑤社内の産業保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)に相談した ⑥労働組合に相談した ⑦会社が設置している社外の相談窓口相談した ⑧会社とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した ⑨会社とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した ⑩公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した ⑪家族や社外の友人に相談した ⑫しばらく会社を休んだ ⑬会社を退職した ⑭その他 ⑮何もしなかった
		【その他】を選択した際の記述欄⇒【自由記述】
	Q29 (Q28で①②③を選択した方にお伺いします。)あなたの勤務先は、あなたが受けた行為について、セクハラだと認めましたか。複数のセクハラを経験している場合は、最も新しいものについてお教えてください。 ※複数回答可	①あなたが受けた行為をハラスメントと認めた ②あなたが受けた行為をハラスメントと認めなかった ③ハラスメントがあったともなかったとも判断せずあいまいなままだった ④その他
		【その他】を選択した際の記述欄⇒【自由記述】
	Q30 (Q30で①を選択した方にお伺いします。)あなたの勤務先は、あなたがセクハラを受けていると認めた後、どのような対応をしましたか。 ※複数回答可	①会社として謝罪をした ②ハラスメントを行った人物に謝罪させた ③ハラスメントを行った人物を配置転換した ④ハラスメントを行った人物を処分した ⑤会社が調査した結果について説明した ⑥あなたを配置転換した ⑦あなたに対して社内産業保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)への相談を勧めた ⑧あなたに対して社外の医療機関への受診を勧めた ⑨あなたが心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行った ⑩あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した ⑪その他 ⑫何もしなかった
	【その他】を選択した際の記述欄⇒【自由記述】	
Q31	あなたは過去3年間に、現在の会社で、利用者や区民、取引先からの著しい迷惑行為を受けたことがありますか。	①何度も繰り返し経験した ②時々経験した ③一度だけ経験した ④経験しなかった
Q32 (Q32で①②③を選択した方にお伺いします。)顧客等からの著しい迷惑行為を受けて、あなたはどのような行動をしましたか。 ※複数回答可	①社内の同僚に相談した ②社内の上司に相談した ③社内の相談窓口相談した ④人事部等の社内の担当部署(相談窓口を除く)に相談した ⑤社内の産業保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)に相談した ⑥労働組合に相談した ⑦会社が設置している社外の相談窓口相談した ⑧会社とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した ⑨会社とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した ⑩公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した ⑪家族や社外の友人に相談した ⑫しばらく会社を休んだ ⑬会社を退職した ⑭その他 ⑮何もしなかった	
	【その他】を選択した際の記述欄⇒【自由記述】	

No.	質問	選択肢	
職場で感じている課題や改善点、働きがいなど	Q33	担当業務で感じている課題や改善点はあるか、教えてください。	①ある ②ない
		(ある場合) 具体的な内容を教えてください。	【自由記述】
	Q34	担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の課題や改善点はあるか、教えてください。	①ある ②ない
		(ある場合) 具体的な内容を教えてください。	【自由記述】
	Q35	担当業務に限らず、課題や改善点について、現場の責任者に伝えられる機会や環境はあるか、教えてください。	①ある ②ない
		(ある場合) 課題や改善点を現場の責任者に伝えられる機会や環境について、具体的な内容を教えてください。	【自由記述】
	Q36	あなたや他の従業員の方から提言された課題や改善点に関する意見が、現場の運営に生かされたことはありますか。	①ある ②ない
		(ある場合) 課題や改善点に関する意見が現場の運営に生かされた際の、具体的な事例を教えてください。	【自由記述】
	Q37	自律的 [*] に働ける職場だと思いますか。 (自律的:担当業務の進め方を自分で計画できる、担当業務に関することを自分で決定できる等)	①そう思う ②どちらかというと思う ③どちらともいえない ④どちらかというと思わない ⑤そう思わない
		(上記で④又は⑤を選択した方にお伺いします。) なぜ自律的に働ける職場だと思わないか、理由を教えてください。	【自由記述】
	Q38	担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の特徴や強みはありますか。	①ある ②ない
		(ある場合) 具体的な内容を教えてください。	【自由記述】
	Q39	日頃、どのような点を意識して業務を行っているか、教えてください。 (例:子供たちが技術だけでなく、心身ともに成長できるよう、指導を行っている。幅広い世代の区民が楽しめるようなイベントを企画している。職場全体で的確な問い合わせ対応ができるよう、コミュニケーションの活性化に努めている。)	【自由記述】
	Q40	現在の仕事のやりがいについて、総合的な評価をしてください。	①やりがいを感じる ②どちらかというやりがいを感じる ③どちらともいえない ④どちらかというやりがいを感じない ⑤やりがいを感じない
	上記を選んだ理由を教えてください。	【自由記述】	

2-2 集計結果(従事者調査)

個人の属性

Q1 性別を教えてください。

①男性	77人	26.0%
②女性	219人	74.0%
計	296人	

Q2 年齢を教えてください。

①30歳未満	38人	12.9%
②30代	39人	13.2%
③40代	70人	23.7%
④50代	77人	26.1%
⑤60代	54人	18.3%
⑥70代以上	17人	5.8%
計	295人	

Q3 居住地を教えてください。

①杉並区	149人	50.3%
②杉並区以外	147人	49.7%
計	296人	

従事者調査 集計結果

勤務内容・経験など

Q4 従事している施設種別を教えてください。

①地域区民センター・コミュニティふらっと、区民集会所	95人	32.1%
②スポーツ施設(体育館・運動場・プール)	56人	18.9%
③保育園	31人	10.5%
④図書館	93人	31.4%
⑤その他(芸術会館、高齢者施設、公園)	21人	7.1%
計	296人	

Q5 職種を教えてください。

①管理的な仕事	31人	10.5%
②専門的・技術的な仕事	124人	42.2%
③事務的な仕事	107人	36.4%
④運搬・清掃等の仕事	10人	3.4%
⑤その他	22人	7.5%
計	294人	

Q6 Q5で回答した勤務に当たって、資格や免許は必要か、教えてください。

①必要である	111人	37.9%
②必要ではない	182人	62.1%
計	293人	

Q7 現在の施設での勤続年数を教えてください。

①3か月未満	14人	4.8%
②3か月～6か月未満	10人	3.4%
③6か月～1年未満	39人	13.3%
④1年～2年未満	65人	22.1%
⑤2年～3年未満	36人	12.2%
⑥3年～5年未満	26人	8.8%
⑦5年～10年未満	62人	21.1%
⑧10年～20年未満	41人	13.9%
⑨20年以上	1人	0.3%
計	294人	

Q8 現在の会社での在籍期間を教えてください。

①3か月未満	15人	5.1%
②3か月～6か月未満	10人	3.4%
③6か月～1年未満	27人	9.2%
④1年～2年未満	38人	12.9%
⑤2年～3年未満	33人	11.2%
⑥3年～5年未満	28人	9.5%
⑦5年～10年未満	78人	26.5%
⑧10年～20年未満	57人	19.4%
⑨20年以上	8人	2.7%
計	294人	

Q9 現在の施設・会社に限らず、現在の仕事に係る経験年数を教えてください。

【例：民間スポーツ施設で10年勤務。退職した後、現在の会社で再就職し、杉並区の指定管理施設であるスポーツ施設に配属されて3年勤務している場合→13年）

①3か月未満	10人	3.4%
②3か月～6か月未満	6人	2.0%
③6か月～1年未満	18人	6.1%
④1年～2年未満	12人	4.1%
⑤2年～3年未満	27人	9.2%
⑥3年～5年未満	24人	8.2%
⑦5年～10年未満	64人	21.8%
⑧10年～20年未満	94人	32.1%
⑨20年以上	38人	13.0%
計	293人	

従事者調査 集計結果

就業形態

Q10 就業形態を教えてください。

①正規社員(管理監督者)	26人	8.9%
②正規社員(管理監督者以外)	55人	18.8%
③パート	107人	36.6%
④アルバイト	37人	12.7%
⑤契約社員	59人	20.2%
⑥嘱託社員	6人	2.1%
⑦その他	2人	0.7%
計	292人	

Q11 (Q10で③～⑦を選択した方(正規社員以外の方)にお伺いします。)

雇用期間の定めの有無を教えてください。

①雇用期間の定めがある	117人	56.5%
②雇用期間の定めがない	65人	31.4%
③不明	25人	12.1%
計	207人	

Q12 (Q11で①を選択した方(雇用期間の定めがある方)にお伺いします。)

雇用契約期間を教えてください。

①1か月未満	0人	0.0%
②1か月～3か月未満	7人	6.0%
③3か月～6か月未満	21人	17.9%
④6か月～1年未満	30人	25.6%
⑤1年～2年未満	46人	39.3%
⑥2年～3年未満	1人	0.9%
⑦3年以上	8人	6.8%
⑧不明	4人	3.4%
計	117人	

Q13 (Q11で①を選択した方(雇用期間の定めがある方)にお伺いします。)

期間を定めない雇用契約への変更希望の有無

①希望する	44人	38.9%
②希望しない	41人	36.3%
③不明	28人	24.8%
計	113人	

従事者調査 集計結果

Q14 (Q10で③～⑦を選択した方(正規社員以外の方)にお伺いします。)

現在の就業形態を選んだ理由を教えてください。

※3つまで回答可

①専門的な資格・技能を活かせるから	56人	11.5%
②より収入の多い仕事に従事したかったから	7人	1.4%
③自分の都合のよい時間に働けるから	71人	14.5%
④勤務時間や労働日数が短いから	49人	10.0%
⑤簡単な仕事で責任も少ないから	8人	1.6%
⑥就業調整をしたいから	10人	2.0%
⑦家計の補助、学費等を得たいから	34人	7.0%
⑧自分で自由に使えるお金を得たいから	33人	6.8%
⑨通勤時間が短いから	86人	17.6%
⑩組織に縛られなかったから	6人	1.2%
⑪正社員として働ける会社があったから	15人	3.1%
⑫家庭の事情(家事・育児・介護等)と両立しやすいから	60人	12.3%
⑬他の活動(趣味・学習等)と両立しやすいから	36人	7.4%
⑭体力的に正社員として働けなかったから	8人	1.6%
⑮その他	9人	1.8%
計	488人	※回答者数は208人

Q15 (Q10で③～⑦を選択した方(正規社員以外の方)にお伺いします。)

今後も現在の会社で働く場合の、就業形態の希望について教えてください。

①現在の就業形態を続けたい	154人	74.4%
②正社員に変わりたい	17人	8.2%
③正社員以外の他の就業形態に変わりたい	4人	1.9%
④不明	32人	15.5%
計	207人	

Q16 (Q15で②を選択した方(正社員に変わりたいと回答した方)にお伺いします。)

正社員になりたい理由を教えてください。

※3つまで回答可

①より多くの収入を得たいから	11人	28.9%
②正社員の方が雇用が安定しているから	13人	34.2%
③キャリアを高めたいから	3人	7.9%
④より経験を深め、視野を広げたいから	2人	5.3%
⑤自分の意欲と能力を十分に活かしたいから	3人	7.9%
⑥専門的な資格・技能を活かしたいから	5人	13.2%
⑦家庭の事情(家事・育児・介護等)の制約がなくなる(なくなった)から	0人	0.0%
⑧その他の理由	1人	2.6%
⑨不明	0人	0.0%
計	38人	※回答者数は17人

従事者調査 集計結果

労働環境・働きやすさなど

Q17 現在働いている施設における、平均的な1週間の実労働時間数を教えてください。

①20時間未満	112人	37.8%
②20～25時間未満	23人	7.8%
③25～30時間未満	11人	3.7%
④30～35時間未満	19人	6.4%
⑤35～40時間未満	37人	12.5%
⑥40～45時間未満	76人	25.7%
⑦45～50時間未満	9人	3.0%
⑧50～60時間未満	8人	2.7%
⑨60時間以上	0人	0.0%
⑩不明	1人	0.3%
計	296人	

Q18 現在働いている施設における、実労働時間数についての考えを教えてください。

①増やしたい	18人	6.1%
②今のままでよい	225人	76.3%
③減らしたい	41人	13.9%
④不明	11人	3.7%
計	295人	

Q19 現在の職場は、休みたい日に休みを取得しやすいか、教えてください。

①取得しやすい	148人	49.8%
②どちらかという取得しやすい	97人	32.7%
③どちらともいえない	32人	10.8%
④どちらかという取得しにくい	15人	5.1%
⑤取得しにくい	5人	1.7%
計	297人	

⇒ ④、⑤を選んだ場合の理由を教えてください【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

Q20 現在の職場は、休憩※を取得しやすいか、教えてください。

※勤務時間中に与えられる休憩時間のこと

①取得しやすい	199人	67.5%
②どちらかという取得しやすい	62人	21.0%
③どちらともいえない	22人	7.5%
④どちらかという取得しにくい	10人	3.4%
⑤取得しにくい	2人	0.7%
計	295人	

⇒ ④、⑤を選んだ場合の理由を教えてください【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

Q21 職場での悩みなどについて、会社内で相談しやすいか、教えてください。

①相談しやすい	111人	37.5%
②どちらかという相談しやすい	103人	34.8%
③どちらともいえない	62人	20.9%
④どちらかという相談しにくい	8人	2.7%
⑤相談しにくい	12人	4.1%
計	296人	

⇒ ④、⑤を選んだ場合の理由を教えてください【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

Q22 現在の職場の働きやすさについて、総合的な評価をしてください。

①働きやすい	128人	43.5%
②どちらかという働きやすい	105人	35.7%
③どちらともいえない	47人	16.0%
④どちらかという働きにくい	8人	2.7%
⑤働きにくい	6人	2.0%
計	294人	

⇒ その評価を選んだ理由を教えてください【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

従事者調査 集計結果

ハラスメントに関するもの①

Q23 あなたは過去3年間に、現在の会社で、パワハラを受けたことがありますか。

①何度も繰り返し経験した	2人	0.7%
②時々経験した	18人	6.2%
③一度だけ経験した	14人	4.8%
④経験しなかった	257人	88.3%
計	291人	

Q24 (Q23で①②③を選択した方にお伺いします。)

パワハラ行為を受けて、あなたほどのような行動をしましたか。

※複数回答可

①社内の同僚に相談した	16人	22.5%
②社内の上司に相談した	17人	23.9%
③社内の相談窓口相談した	1人	1.4%
④人事部等の社内の担当部署(相談窓口を除く)に相談した	4人	5.6%
⑤社内の産業保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)に相談した	1人	1.4%
⑥労働組合に相談した	0人	0.0%
⑦会社が設置している社外の相談窓口相談した	0人	0.0%
⑧会社とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	5人	7.0%
⑨会社とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	0人	0.0%
⑩公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	0人	0.0%
⑪家族や社外の友人に相談した	15人	21.1%
⑫しばらく会社を休んだ	5人	7.0%
⑬会社を退職した	0人	0.0%
⑭その他(自由記述の回答あり 別紙「自由記述全文」に掲載)	2人	2.8%
⑮何もしなかった	5人	7.0%
計	71人	※回答者数は34人

Q25 (Q23で①②③を選択した方にお伺いします。)

あなたの勤務先は、あなたが受けた行為について、パワハラだと認めましたか。複数のパワハラを経験している場合は、最も新しいものについて教えてください。

①あなたが受けた行為をハラスメントと認めた	3人	9.4%
②あなたが受けた行為をハラスメントと認めなかった	3人	9.4%
③ハラスメントがあったともなかったとも判断せずあいまいなままだった	16人	50.0%
④その他(自由記述の回答あり 別紙「自由記述全文」に掲載)	10人	31.3%
計	32人	

Q26 (Q25で①を選択した方にお伺いします。)

あなたの勤務先は、あなたがパワハラを受けていると認めた後、どのような対応をしましたか。

※複数回答可

①会社として謝罪をした	1人	20.0%
②ハラスメントを行った人物に謝罪させた	1人	20.0%
③ハラスメントを行った人物を配置転換した	0人	0.0%
④ハラスメントを行った人物を処分した	0人	0.0%
⑤会社が調査した結果について説明した	1人	20.0%
⑥あなたを配置転換した	1人	20.0%
⑦あなたに対して社内産業保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)への相談を勧めた	0人	0.0%
⑧あなたに対して社外の医療機関への受診を勧めた	0人	0.0%
⑨あなたが心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行った	0人	0.0%
⑩あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した	0人	0.0%
⑪その他	0人	0.0%
⑫何もしなかった	1人	20.0%
計	5人	※回答者数は3人

従事者調査 集計結果

ハラスメントに関するもの②

Q27 あなたは過去3年間に、現在の会社で、セクハラを受けたことがありますか。

①何度も繰り返し経験した	1人	0.3%
②時々経験した	3人	1.0%
③一度だけ経験した	1人	0.3%
④経験しなかった	290人	98.3%
計	295人	

Q28 (Q27で①②③を選択した方にお伺いします。)

セクハラ行為を受けて、あなたはどのような行動をしましたか。

※複数回答可

【この設問は回答が無かったため省略】

Q29 (Q26で①②③を選択した方にお伺いします。)

あなたの勤務先は、あなたが受けた行為について、セクハラだと認めましたか。複数のセクハラを経験している場合は、最も新しいものについてお教えてください。

①あなたが受けた行為をハラスメントと認めた	0人	0.0%
②あなたが受けた行為をハラスメントと認めなかった	1人	20.0%
③ハラスメントがあつたともなかつたとも判断せずあいまいなまだった	2人	40.0%
④その他(自由記述の回答あり 別紙「自由記述全文」に掲載)	2人	40.0%
計	5人	

Q30 (Q29で①を選択した方にお伺いします。)

あなたの勤務先は、あなたがセクハラを受けていると認めた後、どのような対応をしましたか。

※複数回答可

【この設問は回答が無かったため省略】

従事者調査 集計結果

ハラスメントに関するもの③

Q31 あなたは過去3年間に、現在の会社で、利用者や区民、取引先からの著しい迷惑行為を受けたことがありますか。

①何度も繰り返し経験した	8人	2.8%
②時々経験した	63人	21.8%
③一度だけ経験した	13人	4.5%
④経験しなかった	205人	70.9%
計	289人	

Q32 (Q31で①②③を選択した方にお伺いします。)

顧客等からの著しい迷惑行為を受けて、あなたはどのような行動をしましたか。

※複数回答可

①社内の同僚に相談した	48人	33.3%
②社内の上司に相談した	67人	46.5%
③社内の相談窓口相談した	2人	1.4%
④人事部等の社内の担当部署(相談窓口を除く)に相談した	0人	0.0%
⑤社内の産業保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)に相談した	1人	0.7%
⑥労働組合に相談した	0人	0.0%
⑦会社が設置している社外の相談窓口相談した	0人	0.0%
⑧会社とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	0人	0.0%
⑨会社とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	0人	0.0%
⑩公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	0人	0.0%
⑪家族や社外の友人に相談した	15人	10.4%
⑫しばらく会社を休んだ	1人	0.7%
⑬会社を退職した	0人	0.0%
⑭その他	0人	0.0%
⑮何もしなかった	10人	6.9%
計	144人	※回答者数は83人

従事者調査 集計結果

職場で感じている課題や改善点、働きがいなど

Q33 担当業務で感じている課題や改善点はあるか、教えてください。

①ある	135人	46.7%
②ない	154人	53.3%
計	289人	

⇒ ある場合、具体的な内容を教えてください【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

Q34 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の課題や改善点はあるか、教えてください。

①ある	162人	56.4%
②ない	125人	43.6%
計	287人	

⇒ ある場合、具体的な内容を教えてください【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

Q35 担当業務に限らず、課題や改善点について、現場の責任者に伝えられる機会や環境はあるか、教えてください。

①ある	201人	70.3%
②ない	85人	29.7%
計	286人	

⇒ ある場合、具体的な内容を教えてください【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

Q36 あなたや他の従業員の方から提言された課題や改善点に関する意見が、現場の運営に生かされたことはありますか。

①ある	185人	65.4%
②ない	98人	34.6%
計	283人	

⇒ ある場合、具体的な事例を教えてください【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

Q37 自律的※に働ける職場だと思いますか。

※担当業務の進め方を自分で計画できる、担当業務に関することを自分で決定できる等

①そう思う	81人	27.6%
②どちらかというと思う	126人	42.9%
③どちらともいえない	66人	22.4%
④どちらかというと思うわない	13人	4.4%
⑤そう思わない	8人	2.7%
計	294人	

⇒ ④、⑤を選んだ場合、その理由を教えてください【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

Q38 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の特徴や強みはありますか。

①ある	207人	71.6%
②ない	82人	28.4%
計	289人	

⇒ ある場合、その内容を教えてください【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

Q39 日頃、どのような点を意識して業務を行っているか、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

Q40 現在の仕事のやりがいについて、総合的な評価をしてください。

①やりがいを感ずる	82人	28.0%
②どちらかというやりがいを感ずる	136人	46.4%
③どちらともいえない	63人	21.5%
④どちらかというやりがいを感ずらない	6人	2.0%
⑤やりがいを感ずらない	6人	2.0%
計	293人	

⇒ その評価となった理由を教えてください【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

2-3 自由記述全文(従事者調査)

<p>Q19.【現在の職場は、休みたい日に休みを取得しやすいか、教えてください。】について、どちらかという取得しにくい・取得しにくいを選んだ方は、なぜ取得しにくい理由を教えてください。</p>
<p>保育園の担任は休めない。やること満載で休憩時間に保護者への連絡ノートを書いたり、作品の制作があったりで、休憩時間でも仕事をしている。 そのように忙しい日々で休みなど入れる余地がない。そして、それが習慣化されていて、普通になってしまっている。</p>
<p>代わりの人材がダブルワークなので、そのシフトに合わせる為</p>
<p>希望休を申請出来る日数が少ない。</p>
<p>代行を自分で探さなくてはいけないため。</p>
<p>休日希望申請が月5日までと決まっている。以前は3日までだった。</p>
<p>一人でやる仕事だから</p>
<p>遅番は暗黙の了解で代わりを探さなくてはならない、早番でも先に休暇申請者がいると出しづらい。実際、休暇申請が重なって予定の調整を求められたことがあった。</p>
<p>月の休日希望日が決まっており、同じ曜日で休めない。メンバーとの調整もあるので。新人なので特に希望が言い出せないし、長く勤めている人たち(20年近い)がいちいちうるさいので。</p>
<p>事務担当者が1人で、締切があって絶対に休めない日があるため</p>
<p>休みの希望が月5日しか出せない為。 シフト制なので、急遽予定が入った場合等は変わりが見つからないと休めないのです。</p>
<p>常にイベントが開催されているため、準備、実施、残務をこなしていると休めなくなってしまうため。</p>
<p>固定シフトですが、休むとき代わりに出勤してくれる方がいない。一つの施設にギリギリの人数で働いているので休みづらいし、誰かが休んだ時少ない人数でやらなければならないのは厳しいです。ご年配の方が多いので区の施設でしたら多めの人数でお願い出来ると思います。</p>
<p>人手が足りない</p>
<p>どうしても出勤しないといけない日があったり、休む場合は代理を立てる必要があったり調整が難しい。また、実家が遠方のため複数日休もうと思うと非常に気をつかう。</p>
<p>人員不足</p>
<p>業務の代行者がいない。</p>
<p>代行者をできるだけ自分で探さないと行けないがなかなか見つからずそれがかなりのストレスなため休み希望を出せない</p>
<p>代行が見つかりにくい。</p>
<p>代行を探しにくい。</p>
<p>周囲の理解を得にくいから</p>
<p>Q20.【現在の職場は、休憩を取得しやすいか、教えてください。】について、どちらかという取得しにくい・取得しにくいを選んだ方は、なぜ取得しにくい理由を教えてください。</p>
<p>決められた休憩時間が指示されていないため</p>
<p>状況に応じて対応しているため休憩が取りにくい場合がある</p>
<p>休憩中も、関係者から連絡があったり、担当外でも問題が起きたりすればすぐ対応しないとならないため</p>
<p>交代できるタイミングによるため。</p>
<p>時間帯によって忙しい。 電話、窓口での問合せが多い。</p>
<p>忙しすぎるから。</p>
<p>現場→休憩→現場だときっちり休憩時間が取れない。休憩中も電話が鳴ったら、混雑した際は対応してしまう。</p>
<p>休憩時間も事務作業をすることがある。</p>
<p>休憩できるスペースが無い、またはふさわしく無い場所で休憩せざるを得ないため</p>
<p>休憩する場所がない。</p>
<p>休憩場所がない為</p>

Q21.【職場での悩みなどについて、会社内で相談しやすいか、教えてください。】について、どちらかという相談しにくい・相談しにくいを選んだ方は、なぜ取得しにくい理由を教えてください。

相談相手としてはお粗末。分かってもらえない。返事だけで、行動が伴わない。なので、信頼できない。
特に親しい人がいないから。
従来の働き方とは少し異なる多様な働き方(複業、週5日40時間勤務以外、新たな業種や分野へのチャレンジ、などなど)を模索しているが、そのような意見や希望を受け止めてくれるような雰囲気を感じられない。 従来の価値観に固まっていたり、新たなものにチャレンジすることへの理解が伝わってこない。 (めんどくさい、と感じている風潮?) 出先(現場)にいと、上司と面談する機会がほとんどない。 正社員以外は、キャリアデザインについて話し合う機会をなかなか作ってもらえない。 年配スタッフが多いと、その環境がデフォルトとなってしまう、時給や勤務日数など待遇面に関する話がメインになってしまっている。 20代~40代は働きがいやキャリアデザインについても相談に乗ってほしい。
忙しすぎるので互いにコミュニケーションをとる時間がなさすぎる。 何か気になっても区にお伺いをたてないと言われ…改善されないことが多い。せっかくの指定管理なのになんだかんだで、前と同じような空気のままのような気がする。
本当に自由に相談して良いのかどうか遠慮の気持ちがある。
勤務先の役人に仕事の事で、相談や話をしたい場面に遭遇しても、雇用先の上司を通さないと話をしてはいけない、役所の担当者も話を受け付けてくれない。現場で起きたことも当事者と役人とは話が出来ず、全て統括(雇用先の上司)と役人が話をする事と、双方からの取り決めのようになっている
相談しても意味がないから。
指定管理者の内部実情を理解していないので、今までの経験だけで意見を言うのは、憚られる。
上に立つ人が圧が強く自分の意見を通すワンマンな人で到底相談できない。
新人なので。
上司が年下 特定の人をエコ員する傾向がある
職員に対して冷たく、非常に相談しにくい雰囲気を出している。
自分で考えて、クラスで考えて、と冷たくされる事がある。教えるのは一度までな、空気。
機嫌に左右される人が上司である。 また、声かけるタイミングもない。
悩みの種類によるが、たらい回しにされるか、まともに取り合ってもらえないかのどちらかにしかならないと感じているから。実際、立場に見合わず知識不足と感じる場面が多い。相談してもいいと思えるような人がいない。
小規模なので人数が少ないため、相談できる人がいません。
話す時間が作れない
独特の社風のため。報告・連絡・相談をすると怒られることもあるため。
相談できる窓口が現場近接過ぎる。もしくは現場を知らない。

Q22.【現在の職場の働きやすさについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価を選んだ理由を教えてください。

【働きやすい】

利用者様や、スタッフがあたたかい方がたくさんいる。

話しやすい環境だから

職員数もしっかり確保されており、休み含め、比較的余裕をもって仕事ができるから

親身になって教えていただける。
施設が綺麗で環境が整っているため働きやすい。
分からないことを質問しやすい環境である。

自宅から近く、通勤しやすい。

勤務日の変更等を対応してもらっていて趣味の登山等が楽しみやすい

事前に提出した希望に沿ったシフトを組んでくれる

勤務時間や日数等を考慮してくれます。

人間関係が良好

皆さん良い方が多い。
協力し合って仕事をしている。

職場の雰囲気良く、会社からのサポートが手厚い為

マニュアルや指導内容が的確なため

同僚のサポートが素晴らしい。

意見が通りやすい。

シフト時間やシフト人員も様々で、自分の時間がとりやすい。

職場内の人間関係が良好だから。

改善に向けた提案に対して反映できる環境がある。

前にいた職場がクレームもおおく、忙しく激務だったので、今の職場はスタッフも利用者も優しく、業務や人員と適正であるため。

家から近い
希望休が取りやすい

上司の理解もあり、他のスタッフさんもととも良い

所属の会社が大規模改修後に指定管理者として受託し、立ち上げから8か月後に前任者と交代して設備チーフとして着任しました。勤務している会社が働きやすい良い会社ですので、当物件でも前向きに勤めております。着任当初は業務体制ができておらず苦労もありましたが、業務改善に取り組み1年後の今、年配の同僚も大変働きやすいと言っていたかきまでに落ち着きました。

人間関係がよい

皆良い人ばかりで、何でも相談出来る環境にあり、分け隔てなく何でも話せ団結力がある。

人間関係が良好

風通し良く意思の疎通が出来ているし上司・同僚にも話しやすいので。

1日のスケジュールが決まっているから。

子育て中だが、子供の行事や療育などは、お休みをいただいている。こちらの意向をすべて汲んでもらっているから。

仕事内容、人間関係、施設のハード面や環境など、安心、安全、快適でストレスフリーな職場である。

働く人が優しいから

スタッフのいざこざがない。
定時退勤しやすい。

自分の意見をきちんと聞いてくれ、話しやすい職場である。

Q22.【現在の職場の働きやすさについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価を選んだ理由を教えてください。

1日五時間勤務で、同僚の方々にも恵まれている。

上司や正規スタッフ、別部署のスタッフともコミュニケーションが取りやすい。また、問題が起きた時に協力的で、共に対応してくれる。

特に不満がない

人間関係が良い

人員確保されている為、一人で仕事を抱える事がないので働きやすいです。

スタッフに恵まれ支店のフォローが厚いから

職場の人が理解がある。お互いにシフトを調整しあえる。皆で協力して仕事をすすめる職場。

慣れ親しんだ仕事で、職場内も明るく楽しんで仕事ができるから

勤務時間外がほとんどない。(年数時間程度)

職場内のコミュニケーションが良好で、上司や同僚同士の関係も良いからだと考える。

スタッフ全員が役職の上下関係はありながらもフラットな関係で運営されているので、上司への報連相やスタッフ同士の意見交換がしやすい。

特に不満がないため。

わからないことがあれば聞きやすく、また、困っている時には直ぐにフォローしてもらえるので働きやすいです。

過酷な現場を知っているから。

人間関係が良い

先輩方が丁寧に教えてくれる。責任者のフォローが素晴らしい。

人間関係が良いので、働きやすいから。

私は障がい者雇用で働いていますが、障がいのことを職場に理解してもらったうえで、私ができる仕事をさせてもらっているからです。

働いている人が、皆んないい人

働いている人がみな同じ意識をもって仕事をしているところ。

人間関係がよい

特に不満が見当たらないから。

時間に拘束されない。

働き方について配慮をもらえるため。

時間などオーバーすることなく落ち着いて勤務できる。

休みたい事情をしっかり受け止めてくれる

職員の皆さんが親切だから。

人間関係が良好

年齢層が自分と近い人が多く、家庭環境も似ている

周りの理解のお陰で家事、育児との両立でいいバランスが取れるから。

人間関係が上下差異がなく、風通しが良く毎日の出勤が楽しい。ストレスを溜めることなく、今の環境をしばらく続けたいです。

責任者間、スタッフとも意見を交わしやすい環境にある為

上司への相談のしやすさ、勤務しているメンバーのチームワークの良さ等

残業がほとんどないため

毎月シフト制で、自分の予定を組みこめるため。

Q22.【現在の職場の働きやすさについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価を選んだ理由を教えてください。

雰囲気良く、相談しやすく、落ち着いて子供たちと接することができるから。
相談しやすい文化ができています。シフト希望・勤務時間についても相談に対応して頂いている。
職場の人間関係が非常に良い(同僚、上司) 職場の雰囲気が非常に良い 問題ある利用者はそれなりに居るが、上司がきちんと対応してくれる
何かあったとき会社に相談しやすい
予めシフト希望を提出し、自分の予定・行動に沿った勤務時間・休日を取得できる。 又、多少平日・休日により繁閑の差はあるものの、シフトの人数も充足しており問題は無い。 従業員では、男女及び年齢差はあるがお互いに助け合い仲良く働ける環境である。
勤務時間や職務内容など納得できる働き方ができている。 職場の雰囲気がよい。
子育てしていても融通を利かせてもらえるところがあり、理解してくれる職場環境であるから
人間関係が良好
職場の方々丁寧な仕事を教えてくれたり、職場の環境が本に囲まれているというところで自分に当てはまっていると思うからです。
自分の経験をいかせるからです。
相談すれば対応してもらえ、また、意見を述べやすい環境であること。休みに関しても事前に相談すれば長期間(連続3日以上)も確保してもらえ、有給も体調不良での振替でも使用させてもらえるのはとてもありがたいから。
上司が休みを取りやすい環境を作ってくれているので働きやすい。話も積極的に聞いてくれる。
職場のみなさんが良い方だから。
職場のメンバーが、話しやすい方たちなので。
相談しやすいスタッフがいっぱいいる為
楽しく、やりがいを感じるから
好きな仕事な上、同じパートスタッフとの関係が良好で、上司とも比較的良好だから。また、家庭の事情に対応してもらえるので、心身ともに頑張りがきく。
職場の環境が良いから。
長く勤務していて慣れてるから ある程度シフトが決まってる仕事の見通しをたてる事ができるから
現場の人間関係が良好なので、上司や同僚に対してやりたいことや、気になっていることなどうちあけやすい環境、関係が築けているため
休みを取得しやすい、問題解決がしやすい
施設をご利用頂くお客様に対してのホスピタリティーマインドや多くの方に施設を知っていただきそれぞれの年齢や生活スタイルに合った形でご利用いただきたい等、職員の目指すベクトルが共有されていること。またその目指すベクトルに向けて、日々の業務に対し改善すべき点・問題点や新たに業務として取り入れる事がタイムリーに周知されているから。
相談事などを話しやすい雰囲気がある為
長く働けていることが答えです
カレンダー通りの休日ではなく、週休どちらかという働きやすい日を希望する日に設定できるところが私に合っているため。
人間関係も良好であり、仕事もやりがいを感じる。
人間関係がよい
人間関係が良好なため

Q22.【現在の職場の働きやすさについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価を選んだ理由を教えてください。

【どちらかというと働きやすい】

育児をしながらなので突然お休みを貰わなくてはならなくなった時に、皆が協力してくれる。
仕事に対しての温度差は人それぞれだなと感じる。

人間関係が良好なため

自分で調整できるから

同世代や価値観の合う人が多いから。

パートアルバイトが良い方が多い為

まだ開始して1年経過していませんが実施する作業等が細かく予定されている為、各自働きやすい環境になっていると思います。

区の担当者との相談、報告、連絡等がやり易い環境であり私自身スキルアップできます。
職員が区民在中が7割以上で杉並区を熟知している方が多く商店街の事や町の特徴など問合せにも柔軟に対応できる為、仕事がスムーズにこなせる環境である。

まだ、数週間なので前の所との相違点に慣れている所だから

皆さん優しい。
ただ、仲が良くない方々もいるので、時々良くない雰囲気になることがある。

同僚同士がみんな、仲が良いのが伝統になっている。

有給も取りやすく、残業もほとんどないため働きやすい

休みが取れ、適度な労働時間と労働環境のため

慣れて来ているから

愚痴をこぼせる仲間がいる

希望休がとりやすいから

急用で休むことや早退遅刻も相談すれば可能だが、有給休暇が使えない。そもそもあるのかないのか、有給休暇を取得したことがない。

上司が短気で機嫌取りする。
そこだけが大変。

働くことにストレスを感じないから

先輩社員が丁寧に指導して下さる。

周囲に優しい人が多いから

パートの意見を嫌がらずに聞いてくれるので

スタッフがいい方達なので

同年代で同じ様な考えの同僚がいる。

良い同僚に恵まれているため

同僚、上司等が相談しやすいから

スタッフ同士のコミュニケーションが取れている為、雰囲気が良い

家からちかいので、子育てとパートが両立しやすいです。

忌憚のない意見を言える、風通しの良い環境のため。

人間関係が良好

人間関係がとてもよく皆協力しあって働いています。

自己都合によって、シフトを変更が可能であり、チームに必要な人員も確保されている為。

パートタイマーの仲間内で勤務交替しやすい。
パートタイマーでもやりがいをを感じる。

Q22.【現在の職場の働きやすさについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価を選んだ理由を教えてください。

人間関係が良い。

残業が少なく、休みの希望を出しやすい
人間関係が比較的良好

自らの関わりたい業務に従事できていることと、休日の取りやすさによる。

職場の人たちとのコミュニケーションがとれているため

シフト制なので、休みの日が指定できるのはありがたい。

不満もあるが、昔働いていた所はもっとずっと酷く結局パワハラで退職になったので、それに比べたらずっと良い。

上司によって対応が異なるため

利用者の方とのやりとりで大変なこともあるが、周りの職員の皆さんが困ったことがあれば助けてくださり、とてもよくくださるから。

今は働きやすい。

職員1人1人への理解がある

残業がほぼない。指定休も取れる。

シフトの調整もしやすく、相談もしやすい。

働きやすいので、長く在籍しています

常にスタッフ同士、コミュニケーションを積極的に図り、情報共有ができています。

職場の雰囲気はいい方だと思うから。

一緒に働く人とのコミュニケーションをとるように心がけているので、普段から楽しく働けているため。

会社内みんな優しい方ばかりなので休みたい時や身体が疲れている時などはみんな協力し合って交代したりできる人ができる事をする環境な為、働きにくくはない。

フレックスで働いているので、自分の都合に合わせて働く事ができるため

自分で都合の良い時間で勤務することができるから。

午前中のシフトだから。

人間関係が風通しが良い

合わない人もいるが、仕事自体は楽しい。
やりがいも満足度も高いから。

前の職場が過酷だったので

同じ目的を持った人が多く働いているので、仕事の方向性を共有しやすい。
立場の範疇を越えた仕事を強要されない。(責任者がきちんと責任を取ってくれる)

休みを取りやすいから

専門職を生かし易い。

スタッフの年齢が近い。話しやすい。

年齢層が同じな為

イベントの有無に勤務日数が左右される場所です。やりがいもありますが、重なると休みは取りにくいのでライフバランスは意識的に考えるようにしています。

専門的な知識、経験のある職員が多く、指定管理者変更後どちらかという働きやすい。年目の課題に協力して取り組めているため。

休みが取りやすいからです。

ですが、時短の正規職員、派遣社員さんやパートさんが多いので書類など抜ける時間がとれません。現場が大変だと上司が上に伝えていますが対応されない現状はあります。

休み希望が考慮されているため

残業などもなく無理に働かされることはない

勤務地が近く、就業時間が短く自分の事と両立できるから

Q22.【現在の職場の働きやすさについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価を選んだ理由を教えてください。

仕事が楽しい。

業務内容が自分に合っているため。

仕事内容が決っていて、マニュアルもあり、自由に動ける面もあるため

自分の都合に合わせて休みを取らせてもらえているため。

完璧ではないが、一緒に働いている仲間がお互いに働きやすい環境をつくろうと努力しているから。

希望通りに休みを取得できる。

Q22.【現在の職場の働きやすさについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価を選んだ理由を教えてください。

【どちらともいえない】

マニュアルの無い、感覚的な対応が求められるから。

働きやすいときもあれば、働きにくい時もあるので。

休みの希望日がないから。

勤務時間と人間関係

人間関係に戸惑いがある為

仕事に文句は言えない。

働きやすい事と、やりにくい事がある

職場の人間関係が良いが、人により仕事に偏りがある。

固定のシフトで働きたい。

現在の通勤時間、勤務時間、勤務日数、有給休暇数に対して、給与が安い。

人間関係

企画、運営ができる、仕事内容は楽しい。だがやりがい搾取、賃金は安く、人手は足りず、現場はいつも疲弊。会社は事なかれ主義、パワハラもスルーせざる得ず、責任者がどンドンやめている。

仕事内容は、ほとんど変わらないので、不安は無いが、同僚が短期間で辞めていくので、継続性が無く、長いスパンで事業を進めていくのは困難。

施設環境や従業員同士の協力体制等、現場環境には大変満足しておりますが、外部からの要求、利用者からの苦情等の厳しさに痛感することは屡々です。

公共施設として、いつも気持ちの良い環境を提供している現場側として、従業員自身がもう少し穏やかな気持ちで仕事に従事できることを望むのは贅沢なのでしょうか？私自身は数十年前から別の施設でも働いておりましたが、今日のような煩雑さはなかったように思えます。この数年間の目まぐるしい社会の激変には驚くばかりです。

忙しすぎるし、女性ばかりの職場なので。

意見を全く聞いてもらえない

時短がとれて休みも取りやすいので、働いているが、上に立つ職員に相談しにくいので、働く雰囲気良くない

休憩スペースや更衣室が無い

設備が古く使いづらい。空調が悪い。

雇用形態の違いを、身分、あるいは人間の価値の高低と捉えている人がいる。

前の会社と今の会社の業務の進め方が、同じ内容のことをやるのでも、やり方、考え方はかなり違うところがあるため。

事務担当が1人のため助け合いが難しい。

人間関係が難しいです。性格がキツイ方やだらしない方は少し苦手なので。

どこの会社に行ってもそんな方はいらっしゃるのではお金の為と割り切ってやっています。

家庭を持つ職員や体の弱い職員が働きやすいように自由に勤務し、残りの職員がそれを支える構図になっている。支える側の職員に過大な負荷がかかることが多く、シフト管理も非常に煩雑になっている。支えてほしい事情がある側には非常に良い職場だと思うが、支える側としては心身共に辛く、それに対する報酬もなく、納得がいけない場面も多々あるため士気にも関わる。

どちらともいえないから

人員数、体制面への改善を求める声自分以外からも多く聞こえるから。改善されればより働きやすくなると思うから

指定管理者が代わり働き方が変わったため。

雰囲気がぎこちない

意見をいいにくい雰囲気

働きやすさについて考えたことはありません。

Q22.【現在の職場の働きやすさについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価を選んだ理由を教えてください。

【どちらかというと働きにくい】

そもそも適任ではないので、様々な問題が生じた時に問題を扱えない。
トップに立つ人は、人を指導、育成できる人が本来望ましい。
働きやすい職場というのは、信頼できる上司があつての話。
つまり、人の話(悩み)をとことん聴く力のある上司のこと。
人の話も聞けなくて、問題解決の行動も出来なくて、働きやすい訳がない。

対応スタッフの人数が少ないため利用状況に合わせて人数を増やしてもらいたい

質問しても は？え？って返されることがある。同じ事は何度も聞いてこないで。自分で考えて。

悪口が多い
意見を求められ、発言しても聞いて貰えない

個性がある人が多すぎる

人員不足である。

スタッフ間のコミュニケーションが取りづらいから

【働きにくい】

人間関係が難しい。

上からの圧を感じ、まわりが反対してもその人の意見、やり方が通る状態。自分のことではないが、パワハラでは？と感じることも多々あり。それを見るのも聞くのもイヤで働きづらいつ感じている。
指定管理であつても上の人は区の職員希望。

休みにくい、休憩しにくい、相談しにくいため

私のスキル不足、プール運営は苦手ですがプール監視業務が特に多いです。

Q24. パワハラ行為を受けて、あなたはどのような行動をしましたか。【その他】

上司からのパワハラ、希望しない人事異動などにより、知人に転職を相談したことがある

信頼できる同僚に話を聞いてもらった

Q25. あなたの勤務先は、あなたが受けた行為について、パワハラだと認めましたか。複数のパワハラを経験している場合は、最も新しいものについてお教えてください。【その他】

報告をしなかった為

パートの先輩からの仲間はずれなので…上司には相談していない

ハラスメントとも思っていないと思うので、諦めた。

とくに訴えたりしていない為

勤務先に相談していない為

声を上げなかったので何もない。

一度だけだったし、相談した時点で解決したから

今、振り返ればパワハラに該当するのかもしれないと思うが、当時は会社への相談、報告などはしなかったため。

特に報告しなかった。

職場の上司には伝えていない。

Q29. あなたの勤務先は、あなたが受けた行為について、セクハラだと認めましたか。複数のセクハラを経験している場合は、最も新しいものについてお教えてください。【その他】

なるだけ接点を持たないようにした

上司からばああと何度も言われ傷ついた。

Q33. 担当業務で感じている課題や改善点がある場合、具体的な内容を教えてください。

たくさんの方に利用頂く。コロナ禍の対応

新人の教育方法などについてテキストやマニュアルの改善の必要性を感じる

現場とマネジメント側をつなげる役割だがそれがあまりできていないと思う
都度面談や相談はできるが、自身に自信がない

施設利用料の支払いを電子化(クレジットカード、Suica等)してほしい。現在、現金払いであり、釣り銭管理や窓口に並んでしまうなどを軽減できればと思います。

窓口問い合わせに対してAIを導入して従業員の負担を軽減。

人手不足なので、職員を増やすべきだ。
職員を育成指導する立場の人がいないとダメだ。
上司は交代したほうが良い。

仕事のマニュアルがない。自分で作れば良いのだが、全体を把握している人は忙しくて教える暇がないため、非常に効率が悪い。

書類整理の場所、方法

個々のスキルアップ

基本的に予算が少ないの中で、壊れた箇所をどのような工夫で一次対応するか。

同じ職種が少なく、すぐ相談できる人がいない

業務に関する従業員間の連携
備品管理

ペーパーレス、キャッシュレスにも対応できると良いと思う。

スタッフの固定化、現場組織の硬直化。

最低限の人数で運営しているため業務の負担を減らす努力として緊急時以外の連絡等は折り返しに出来るよう煽らない工夫をしてもらいたい

電子化がされていない

(利用者登録が紙の申請書に記入で窓口でしか出来ない、利用料が現金でしか払えない、領収書がA4サイズの紙、大量のマニュアルが紙)

システム作り手と利用者側での交流があると良いと思う。

イベントも増やしたい。また施設内をきてすぐわかりやすいようにしていきたい。

年齢層が高いので若い力が欲しい

①常駐の設備管理員が少ない事もあり、勤務者によって業務品質に差が出てしまう可能性がある。当物件では現メンバーではそれはないが、誰が勤務者となっても大丈夫なように、業務体制確立や業務の定型化・業務品質の平準化に努めている。自分の会社はできていても、そうでない受託者や施設が多いのだろうと心配。ましてや不具合・クレーム時に緊急対応できなければ、利用停止や水損・物損など二次被害が拡大する。「何も無い、起きないはず。だから技術面の担保を削ってコスト削減」ではかえってコストロスやリスク増大につながることを専門外の人にも知ってほしい。ましてやコンプライアンス＝法令・基準の遵守については知らなかったでは済まされません。
②大規模改修工事の施工不良や初期不良が多い。瑕疵担保期間までに洗い出しや是正ができなければ、区や管理者がその後の管理運用で苦勞するし修繕費で対応することにもなりコストデメリット大きい。一番は区民・利用者の不便・不利益になることが残念です。当物件では殆ど是正できましたが、改修工事はやり難くてゼネコン・サブコンさんも大変なので一概に問えない。肝心なのは専門知識・技術技能が有る人材を配置する事だと痛感しています。

高齢者への対応

今現在、契約社員の1人が店長任務を受け責任者として務めています。やはり正社員の方が店長になられた方が仕事がうまく捗るのではないかと思います。
ちなみに、以前は正社員の方がいましたが、ここ数年不在です。

更なるサービス向上、より働きやすくする工夫、潜在ニーズの掘り起こし、外部研修参加の充実等

ローテーションの変更対応

利用者が強気で意見を言ってくると、役所担当者が折れてしまう。言ったもの勝ちという傾向なので、トップがブレずしっかりした、指示と指導をすればいいと思う。

さざんかねつとの入金や教室抽選など手作業でやるものが多い。振り込みやカード決済などが利用できたらと思う。

上司の権限がでかい。
意見が通りにくい。

専門的な技術を高める必要性

Q33. 担当業務で感じている課題や改善点がある場合、具体的な内容を教えてください。

他の人にも出来るようにしたい

公的サービスが必要と思われる独居高齢者を、担当地域の施設やケアマネに繋いで行ければと思う。情報交換の場があれば、と感じる。

効率化、pcのスキル

自分の知識が足りない

もう少し理解力のある人を担当にしてほしい。

短時間勤務でも全員が同じ様に働ける様にマニュアルが欲しい。

スタッフの経験や力量にバラツキがあり利用者に提供するサービスの質に差がある場合があるので知識・ノウハウをスタッフ全員で共有し各スタッフの能力の向上を図る必要がある。

スタッフの業務に関する習熟度が低い。

業務内容を整理し、スタッフへの分担の見直しによって効率化を図る。

社員の意見を相談し合う事が必要。

もっと効率よく仕事をこなしたい、常にそれが課題です。

人によって担当業務量にバラつきがあり、繁忙期など時期によっては過重な負荷がかかるため、効率的な業務量の再分配が課題だと思われる。

地域共同事業などで関係しているボランティアさんが何かと強すぎる。

業務の標準化、役割分担が明確でないことがある

指定管理者の責任者が、あまり理解していないので、顧客との間に入り、大変な事もある。

サービスを増やせば増やすほど業務も増えていくので、仕事のしわ寄せが来ている問題があります。なんとかできないかとは思いますが、利用者からの満足度は徐々に高まっていることが利用者アンケート等からも伺えますし、他の施設でもサービス増加やサービス改善を掲げて努力しながら運営している様子なので、こちらの施設だけサービスを縮小、或いは廃止することは非常に難しいと考えます。

利用者がわがまますぎる。ごねた者勝ちの世の中になっている。高齢者はすぐに怒鳴り散らす。わがままを区に直接言い、区の方もわがままを鵜呑みにして、責任を現場に押し付ける。

担当業務以外のフォロー。

急に休むことになった時に代わりの方を頼むことが難しい。

利用者(親子)の本の選びかたについて、意識を変えていきたい。

今よりもっと正確に能率的に仕事をしたい。

時間には上がれない。時短でも仕事内容は同じなので、勤務時間内には終わらない

時代の変化に合わせたルール改正の意見を区に挙げてみてもいつまで経っても取り合ってくれないにも関わらず、区がやって欲しいと決めたことは周知期間が短いにも関わらず施行される点について現場の意見を話し合う場が少ないと感じます

図書館利用者さんに対してもう少し明るい態度と挨拶を皆で実行してまた、来館したいという気持ちを醸し出せば良いと思っています。

いかに定時以内に業務を効率よくこなすかを課題にしている。

事務仕事が多く、フロアに出ることがあまりできない。

人を増やすべきである

前の会社の時と違い、担当間の壁があり、全体の流れが見えないこと。

子供たちの発達について、より知識を深めていきたい。

利用者を増やしたい

自分の作業に集中して周りが見えなくなることがあり、もっと視野を広げながら協力して仕事に取り組みたい。また、作業の効率やスピードについてももう少し改善できる点があるのではないかと考えている。

効率の良いやり方での進め方

Q33. 担当業務で感じている課題や改善点がある場合、具体的な内容を教えてください。

・現在の職務である利用者受付業務の内、システムの処理業務がかなりの割合を占めているが、システム的にも古くもう少し省力化(利用者側及び施設側からも)してほしい。
・お客様の「利用者確認表」の記入や施設側の「使用確認書兼領収書」の発行、そしてその後のデータの処理等紙ベースで行う事で業務の大半の時間を費やす結果となっている。パソコン・ネット・携帯電話を使った誰でも分かりやすく簡便なシステムの構築が急務であると思う。

新しい技術(IT系)の習得が必要

縦割りなので、横の業務上の情報共有をした方が良いと感じる。

一般使用の人数を増やす

業務内容の整理と効率化、分担と情報共有、協力体制の構築

利用者とのコミュニケーションをとる場がもっとあればいい
専門的分野なので区民の方にいかに親しみやすさを感じてもらえるか。

答えたくありません

リーダーが社員ではないので、癖のあるスタッフをまとめるのは厳しいように思います。社員との連携もあまり出来ていないし、リーダーが辛そうです。社員が常勤してビシッとスタッフをまとめてほしいです。

まじめに仕事をしてない人がいる

相談しやすい環境ではあるが、責任者と現場の間において労働環境の考え方、感じ方にずれが生じている。しっかりと話し合いを設けたいが、業務に追われているため、難しい。

業務範囲が明確ではなく人間関係やパワーバランスで範囲や評価が決定してしまう。人間関係上位の者の気持ちが第一で、いかに気持ち良く過ごしてもらえるか、気に入ってもらえるかで全てが決定してしまう。また、家庭があるから、体が弱いからと業務を免除された者の仕事を他の職員が無報酬で行うことが当然のこととされている。

知識不足

朝(オープン前7時~9時)5名の作業員で清掃を行っているのですが人手が足りなく細かい部分までできません。人を増やしてほしいです

個人的なスキルアップ。

コロナ前の環境に戻す事。

一人にかかる業務の負担、仕事量の軽減。人員の補充、
仕事量や求められる責任に見合った給与額、給料の増額など待遇改善

もっと読書バリアフリー法に基づいた視点を持ったサービスを行いたい。

新規利用者の獲得
人材の育成
新規事業の創出

スタッフ数に対して、シフト作成が手入力なので原始的である。クラウド化して作業効率を上げたい。

分野ごとに不足な点を勉強したいが、日々の業務をこなすので皆精一杯である。

経費がかかるからだと思うがいつまでも昔ながらの手作業のようなことをして非効率なところ

廃棄や保存にまわす雑誌の巻号が分かりにくいので分かりやすく表示した方がよいと感じている

杉並区の公共施設名とその役割が分かりにくいようです。例えば、ご高齢の方や区内転入の方が当施設に住民票やマイナンバーカードの申請に来館されることが少なくなく、取得できる施設を何か所かご案内しておりますが、特にご高齢の方はお足が悪い等で住民票を発行している区の施設まで更に移動されるのが辛そうです。

着任1年が経過したが、蔵書構築や利用しやすい書架づくり、老朽化による設備不良の改修など、課題が山積みである。1年や2年で改善できる課題ではないと感じている。職員業務については、着々と課題を解決してきているが、老朽化による設備不良(照明、冷暖房、AHU等)などは、年々増えてきており、指定管理費内での修繕では追いつかない状況である。区所管課には、今後も改修案を提示し、利用者の皆様に一日でも早く快適に図書館を利用していただけるように努力していきたい。

業務に追われすぎていて、他の職員に目を向けられていない。

コミュニケーションの不足。
施設の使いづらさ。
予算不足により物品の補充や施設の改修、備品の修理や買い換えが出来ない。

プール運営には携わりたくないです。

もっと保育に関わるべきかと思う
関わり方がわからない

Q33. 担当業務で感じている課題や改善点がある場合、具体的な内容を教えてください。

保育の現場にいますが、人が足りませんし、区役所から年々書類や仕事量が増やされているのに給料や人員が増えません。時短の方や派遣さんが居ないと回らないですし、書類を書く時間はなく持ち帰りのサービス残業です。

仕事の進めかたなどの個人的な改善点をいくつか感じています。

区民利用者に対しての禁止事項等をもっと知らせること。

もう少し就業時間が長い方が清掃が行き届くと思う。

人員の確保

避難訓練の実施

Q34. 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の課題や改善点がある場合、具体的な内容を教えてください。
修繕が必要な箇所が多々。 区が決めている利用者ルールをもっと具体的に資料にしてほしい。 電話で問い合わせをしても担当者によって理解が違う場合がある
もっと、よい、施設にしていこう。
設備に関して追加であつたらいいなと感じるものや利用者の使用に合わないものがある(結果クレームが入る) シャワーは貯湯槽からの混合栓ではなく給湯器などの温水器で安全性を考慮したものがいいと思う 空調も館内一括ではなくプール・体育室・更衣室で分けられるような設計で施工した方がよかった
具体的にだせれば改善できている。
子どものためにより良い保育を考え実践するのは当然のこと。もっと発想豊かにクラス間が助け合って保育できるようにしたい。新しいことをするのに壁があるように感じる。
タイムカードが30分ごとにしか押せないのを改善してほしい。一分単位で押せるようにしてほしい。 時給をあげてほしい。
課題 1階ロビーにある展示コーナー利用について、個室ではない、壁沿いに展示したいが、天井にフックをかけるレールがなく、展示ボードしかない。スポットライトがない。利用者が少ない。 ドア鍵が足元にあり、年配者には腰を折らないと困難。腰上の位置に変更が必要かと。
園長と副園長以外に相談窓口があると良い。
紙の作業とデジタル作業を両方やっていて、効率が悪い。全て一本化してほしい。
適材適所の人員配置、配属 (頭数だけそろえればOKという風潮に改善が必要)
施設全体、特に更衣室と御手洗が少し古いので、汚く感じられてしまうかもしれない。
エレベーターの電気代とか公園のトイレの水道代とかは不特定多数の区民が使うものなので指定管理の会社ではなく区が払うべきではないか？ 休憩する場所がない。
経年劣化による故障など予算が少ないので、臨時対応予算があれば、なおせる箇所が増えて、快適な環境施設になる
相談しやすい環境づくり、話しやすい人間関係、教育体制
どの年代の方も利用しやすいようにすること。
さざんかねつとが複雑で難しく感じることもある。
清潔感
施設を貸し出す上でどんなお客様も利用しやすいよう施設の備品見回りや整理整頓など管理する必要があると思う
音楽室の防音機能が低い
業務の簡素化が出来ると思う。
スマートフォンなどを使った予約をできるようにしてほしい。プールなども夏は待つ時間が長いので、予約などスマホからできるようにしてほしい。
施設の中が、わかりにくい。
コロナの影響でお客さんが減っているのが今の現状ですが、他の飲食店に比べ値段設定の価格が安いように感じます。もちろん、スタッフたちもこまめに電気を消したり努力はしていますが、人件費や光熱費などを考えたら、物価高騰と共に値上げすべきだと感じます。
具体的にすぐにはみあたらないが、その場に応じて同僚、上司に相談しています。
光熱費や修繕費の負荷が増大している事。今後も建物の老朽化が進むにつれて、さらに修繕が必要な箇所が増えていくこと。
勤務ローテーション
施設内で働いている人と役人が、月一回全体作業の時にお互いの情報交換や問題点を話す時間を10分でも設ければ良いと思う。 役人と雇用会社の壁でパートはどうすればよいのか？悩むばかりです。
施設がカフェといいつつ、食堂みたいな見目でダサイ。
書類の提出が多いように思う。似たような書類は統一出来ないか
人員に余裕がない。

Q34. 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の課題や改善点がある場合、具体的な内容を教えてください。

効率化

お客様のご意見や近隣クレーム・監査での指摘から改善する事が多い

理由を説明しても、人の話を聞かず、自分の言い分だけを通そうとする客がいる。

空調整備の修理を早くしてほしい。
暑い時は暑すぎるし(外より暑い時がある)
寒い時は寒い。書架にいる利用者にも寒い、暑いと言われるが対応に困る。

OA化を進め、またその精度を高めて欲しい。

2階保育園の排水設備、グリストラップが1階外部に設置(深型)されているため日常管理ができていない。

図書館とコミュニティふらっとの並存施設であるため
初めて来館される利用者に館内が分かりづらく感じる部分がある。

利用者がわかりやすい案内図・書架表示等の改善

夜間が月に何回か程度あるので、子育て中は大変なこともあります。

情報共有が必要。

かなりの老朽化が進んでいるので、空調や照明の修繕が必要だと感じていますが、それが進まないこと。

他の公共施設の閉館時間が早いいため、夜遅くまで開館している当施設へ負荷がかかっている状況なため、フラットでイーブンに均していくことが必要だと考える。

高齢者施設が併設されているが、別組織のため意思疎通がバラバラ。うまくいっているとは思えない。

勤務シフトの決め方や業務分担の仕方など

まだ、認知されていないサービスを広く知って利用してもらいたい。

経費節減ばかり追求され、本来必要不可欠な物まで購入されず、困惑している。

システムの改善

現場ばかりに責任を押し付けないで欲しい。

特定の人ばかりの意見を聞いて、風通しがとても悪いと感じる

設備不調の多発。

常に改善への方策を考えている

冷暖房が正常に作動していない。
フロアーが硬く長時間配架をしていると足が痛くなる。

空調や照明の暗さ。

空調が壊れているため、夏はとても暑く、冬はとても寒い。
物価が上がっているのに、給料が上がらない。

認可保育園なのに、託児所のように子どもを預かっているため、クラスの子どもほぼ全員が開園から閉園までいる為、職員がたらない。その為残業が増える。保育の質を求められ、仕事内容は増えるばかりだが現状では無理である。子ども中心ではなく保護者中心の保育を求められているように感じる。本来の子育て支援について考え保育園のあるべき姿へ改善してほしい。

他の職員へのハラスメントの現場を見ることがあり、気分が悪い。どんな場合でも人間として、他者への態度、言葉使いなど改善してほしい。

職員の教育制度の強化の実施をして欲しい

時代の変化に合わせたルール改正の意見を区に挙げてもいつまで経っても取り合ってくれないにも関わらず、区がやって欲しいと決めたことは周知期間が短いにも関わらず施行される点について現場の意見を話し合う場が少ないと感じます。

空調設備面と照明器具にもう少し手を加えてほしい。

人間関係のトラブル、責任者の数が少なく、一人ひとりの抱える業務量が多い。

どちらかと言うと、内部よりも外部からやってくる利用者はどう見られるかに気を取られているように感じる事が多々ある。

Q34. 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の課題や改善点がある場合、具体的な内容を教えてください。

施設建物の老朽化による修理や買い替えは、指定管理者によらず、区が費用負担する部分を増やしても良いと思う。2年毎に指定管理者が変更になる可能性があるために、適切なタイミングでの修理や買い替えが先延ばしになることが考えられ、利用者に不便を強いることになる。

相談しづらい環境。

決定権を持っている園長、副園長だが、こちらの意見を聞き入れられない。

コロナ感染対策による部分もあるが、閲覧席が少ない。

建物に断熱性がまったく無く、夏は室内が灼熱。窓や外壁に断熱シートや断熱ペンキでも塗れないものかと。

フルタイムで労働しているのに給与が低すぎる。

施設の老朽、故障について、高額修理だと区から予算が降りにくいのかなかなか修理されない。委託でも施設維持管理の予算はもう少し区から出してもらいたい。

担当する業務の作業時間を確保するのが難しい場合がある。

エアコンの老朽化

設備の修理

・築30年以上経った施設(体育館)の老朽化が進み、あらゆる所の傷みがみられる。細かい箇所の小破修繕は行ってほしい。
・お客様への安全面を考慮した日常のメンテナンスは万全に行っており、全く問題は無いが、バリアフリーには全くなっていない為に障がい者への配慮が出来ていないので、改善できる範囲で行ってほしい。
・現在、一か月に渡り休館し照明器具のLEDへの交換工事を行っているが、工事箇所・範囲を考えると一か月もの長い期間休館してまで行う工事なのか疑問である。休館中のお客様に対する不便と利用料等の売上げの減少を考えるともう少し工期は短縮できるのではないだろうか。
民間であれば多少の費用増加を考えても工事期間を短くして売上げ減を抑える方策を考えるとと思う。

当館に限らず、外国人の利用者も増えているが、資料が少ない。

電話を率先して取らなかつたりなど、時短勤務の人の当事者意識が低い。

個人プレイだと感じるスタッフがいるがそれを忠告出来る者かいない。

利用人数増

子どもが参加できる教室の増設

人員が少ないこと。

スポーツ施設の利用について一定のルールが決まっているが、施設の特徴によって多少、利用方法が異なっても問題ないのではと考えます。昔から続いている良いものは残しつつ、時代とともに新しいものを取り入れていくべきだと思う。

指定管理者制度は、業者同士の価格競争になっている。サービスの質の向上は常に求められるので少ない人数でのスタッフの負担は大きい。しかしながら、指定管理ではない杉並区が管轄している図書館の接客態度はもっと向上する余地があると思う。

空調設備

答えたくありません

設備の老朽化により、館内温度の調節などができないことが問題点かと思えます。

改善とは言い難いですが、挨拶をきちんと出来ない方がいます。朝礼の始まる前など挨拶をしてもペチャクチャと世間話に花が咲いて返事はなし、時々ダンスみたいなことをしてふざけていたり常識がなさすぎます。若い方ですが……朝から士気が下がります。

国の規定ですが、職員配置が足りていません。

施設において欠陥が多い。雨漏りや施設としての機能に問題が多すぎる。図書館を3階、コミュニティふらっとを2階として設計していれば、騒音などのトラブルはなかったと感じることが多い。

シフト制の職場であるが、見かけ上の職員数は足りているが実情としては時短や固定シフトの職員が多く、家庭を持つ職員や体の弱い職員が働きやすい時間のみ出勤し、残りの職員が朝晩の人も足りず身体的にもきつい時間帯の勤務を集中的に担当している。1日の中で職員数にかなりのムラがあり、融通が効く職員に過大な負担をかけながら見かけ上は問題なく運営しているため今後も改善される兆しはない。

人手不足

スタッフ同士の意志の疎通が出来ていない

事務所の居心地の悪さを改善したい。
物理的にも精神的にも。

Q34. 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の課題や改善点がある場合、具体的な内容を教えてください。
いつも利用する限られた人以外の人たちにも、知ってもらって使ってもらえるといいなと思う。
コロナ前の環境に戻す事。
一人にかかる業務の負担、仕事量の軽減。人員の補充、仕事量や求められる責任に見合った給与額、給料の増額など待遇改善
施設が古くなってきているので、使い勝手が悪い
担当業務と同様。(読書バリアフリー法に基づいた視点でのサービスの推進。)利用者視線での使い易さの追求。
今より利用者を増やすこと 障害者スポーツの普及に取り組むこと ファミリー層の利用促進に取り組むこと
人員不足である。 特定のスタッフが多くの業務をこなさなければならない。
1人に仕事が集中しやすい
設備が古いので、季節によっては体調管理が難しい。
シフトの作り方がつぎはぎのようになっている
施設の改善が老朽化に追いつかない 例えば 保存庫の書架の故障 トイレの破損など
長時間滞在を遠慮いただいている時期ではあると思うが、施設のスペースの都合上ゆっくり過ごせる空間が少ない要望もあり、環境的に難しいこともあるが気持ち的にゆっくりできたような空間の作り方、見せ方などでも工夫できることがあるのではないかと…が最近考えている課題や改善点です
老朽化による不具合(自動ドア、空調設備)、電力不足(各区画のアンペア数が少ないためパソコン機器接続の限界、コンセントが少ないためタコ足配線)
・図書館内蛍光灯や電球の器具不良が多数発生しており、非常照明付きの蛍光灯や利用者エリアより指定管理費で年数本ずつ修繕しているが追いつかない。自治体のLED化計画の順番を待っている状態である。現時点でも、利用者エリアで器具不良蛍光灯を多数間引いているため、夜になると書架や閲覧席で若干暗い場所がある。事務室や保存庫など、利用者が立入らない箇所の修繕は、後回しとなっている。 ・2台ある冷温水発生機のうち1台が故障しているため、冷暖房効果が弱いため、夏は日中35℃を超えることが度々あった。昨年度、今年度と勤務中に熱中症気味の症状が出た職員もあった。区所管課には、今後も冷温水発生機の交換工事案を提示し、利用者の皆様に一日でも早く快適に図書館を利用していただけのように努力していきたい。
業務内容が多い。
コミュニケーションの不足、他部署との連携不足、人件費削減のため全体研修が出来ない
SNS運用や事務手続など、あらゆる場面でコンプライアンス意識が低い。
色々な意味で風通しよくする
トレーニング室でもっと民間と同じように、サービス向上をした方が良いと感じています。 また、プール監視体制をもう少し緩めて、人件費削減の方が良いと考えます。
全体的に雰囲気をもっと明るいと良い
施設内禁煙を徹底させるために喫煙室が欲しい。乳児を連れた家族連れが多いので授乳室やオムツ替えのための部屋が欲しい。
どうにもならないの点もありますが、何年も使い劣化したり、壊れてしまった玩具を買って貰えないのは正直つらいです。遊ぶ環境づくりが難しい場面が多々あります。
有資格者と無資格者の業務内容が同じであることに疑問を感じる ある程度責任ある仕事には有資格者が従事すべき 業務を過去の例にとらわれず効率的に行うべき(今までこうだったから…で改善しない)
慣れ親しんだ施設の現状に対し、初めて来館した利用者目線を想像してみるとか、もしくは他の飲食店などの施設と比較してみるとか、客観視をしてほしい。またはその視点からの意見を他の離れた区の同業からもらおうと良い。(常連利用者は慣れや臍原や個人的な趣味や事情が極端に反映されるし、同じ区内では似た傾向にある分身内目線になるので)
会場使用料を振り込み支払いしたい、または現金以外(クレジットなど)で払いたいとの意見を、利用者の皆さまよりいただくことがあります。
利用者の使用時間を管理する。
区の担当部署、担当者は民間業者の様にスピード感を持って対応してほしい。
休憩場所やロッカー室がないこと

Q34. 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の課題や改善点がある場合、具体的な内容を教えてください。

清掃担当の女性の防犯ブザー携帯

Q35. 担当業務に限らず、課題や改善点について、現場の責任者に伝えられる機会や環境がある場合、具体的な内容を教えてください。

分からない事はその場で確認する 報告連絡ははできるから
日常的に、はなすように、つとめています。
緊急時や業務での質疑などの連絡についてホットラインがある為即時連絡ができる
比較的自分が責任者なことが多い
連絡ノートや会議帯
面談や会議で時間をとるようにしている
上の人がイベントごとが終わるたびに感想や改善点、所感を聞いてくれる。
一緒に勤務している為
仕事帰りの懇親会
都度発生した内容をいつでも区と協議、相談できる環境である。また区、協議会の方と月一度の定例会などを通して情報を共有しています。現場責任者としても、従業員が記載した日誌内容を確認し、改善内容を月1回のミーティングで従業員に周知します。ミーティングは従業員との意見交換の場として必ず月1回実施しています。現場で解決できない場合は、会社の上司及び区へ相談できる窓口を用意しています。
電話、メール、LINEなどの情報伝達ツールを使って伝えている。 定期的にスタッフミーティングを行っている。
連絡ノートが置いてあり、誰でも書き込めるし、ほとんど全員がちゃんと確認している。
適時、連絡や報告などを時間問わず写メや動画などを使って行っている また、直接、会う機会がある
年に2回は面談がある
日常的に会話をしている
現場責任者が常駐しており、いつでも伝えられる状況にある
現場に責任者、副責任者が常時居るので都度報告できる
まだ働き始めて具体例はありませんが、良い環境に感じます。
課題と思ったことを相談しやすく、できるかできないかが明確に返答していただいている。
定期的なミーティングや面談の機会がある。
何かあればすぐに話せる職場環境である
相談しやすい時間を作ってくれる
気づいた事はすぐに上司に伝えるように、している。
提案でき反映できる環境がある。
いつでも話し合える機会がある
月一度のミーティングや日々困っていた場合すぐ伝えられる環境にしてもらっている
いつでも話しかけやすい環境にある
所属する会社が指定管理者として統括して受託しているの、現場責任者も同じ会社同じ事業部の社員です。会社として物件をお預かりしているの、日頃から緊密に連携しています。朝礼や会議以外でも機宜、報告・連絡・相談を相互にしております。また、他の指定管理物件での課題についても知恵を出し合う時もあります。
努めてコミュニケーションをとるように心がけている。
何かあれば、直ぐに上司と連絡を取り合える環境であります。 その様な面では、ひとりで抱え込む事無く、安心して働ける職場だと思います。
いつでも言いやすい
事務所内で、決められた仕事落ち着いた時間にお話させていただいております。

Q35. 担当業務に限らず、課題や改善点について、現場の責任者に伝えられる機会や環境がある場合、具体的な内容を教えてください。

困り事や問題はその都度、上司や社員にすぐに相談できる場所。その都度ではあるがきちんと話せる場があると思う。

施設管理担当者や杉並区担当者と共に連携し、対策を練っている。

職場会

同じフロアに居て顔を合わせるので伝えることはできる。

私が責任者だが、パートさんの方が受付事務経験が長いので、何かを決める際は独断ではなく意見を聞くようにしている。

日々伝えられる。伝えたからと言って意見が通るとは限らない。

ミーティングがあること

普段からコミュニケーションをはかっている

業務中常に対面している為、いつでも話せる状況。

上司の人が話しやすい人だから

ミーティングの時に発言する。

何か問題があればその都度、報告・相談をしている。また、担当者ミーティングの記録を毎月末に提出している。

前向きに取り扱ってくれるから

責任者は、いつも話を聞いてくれる姿勢を持っている。

何かあれば面談してくれる

月に一回 全員が集まり 意見を言う機会がある

良く話し合いをする

相談出来る環境にある。

日々、言える環境にある。また月1回のミーティングでも全員に共有できていると思う。

月3回の同日勤務の時と日々の業務メール、申し送り帳に記載し伝達している。

責任者とも話しやすい関係なので、課題や改善点があった場合伝えることが出来ると思う。

利用者からの意見や要望があったか、毎日の終礼で責任者が必ず確認し改善が必要な項目があればスタッフ全員が読む業務ノートに記載し翌日からの運営に反映させている。

責任者に直接伝える。

日常業務内で相談しています

定例的に連絡会議を実施している

責任者との距離が近く話しやすい環境にある為伝えやすい。

施設内に現場責任者がいるので、何か課題や問題が発生した際には、その都度伝えられる。

月一回館内整理日には全員ミーティングなどがある。また他にもいくつかのミーティングがある。

採用労務との連絡が取りやすくなっているから

責任者はとても話しやすいので、すぐに対応してくれる。

小さな組織なので、気楽に上司と話ができます

普段の業務の中で、話し合える。

報告・連絡・相談をする必要があれば、いつでも責任者に伝えることができます。

話しやすい責任者なので、すぐ問題が起こったら話して対処していただける

職場のリーダーに、代表してお願いする。

Q35. 担当業務に限らず、課題や改善点について、現場の責任者に伝えられる機会や環境がある場合、具体的な内容を教えてください。

月に一度の会議

相談報告の時間をすぐにとってもらえる。

日常的に必要ながあれば申し入れます。また、定期的な面談等でまとめていうこともあります。

常に相談できている

折りに触れて、何かあれば施設の長に気軽に相談する機会が持てる。

毎日の業務日誌、些細な事や気がついた事も連絡ノートで皆や責任者と共有できている。
また毎月1回の全体会議で改善点など話し合いをしている。

日常的に伝える事が可能。

いつでも

ミーティングや面談、その他いつでも話を聞いて頂ける環境である

話しやすく、改善の努力をしてくれる

職員の面談がある

困ったことがある時など、即座に対応、また気にかけてもらえるなど、話しやすい環境にある為。

社内ではすぐに伝えられる環境がありますが、この現場責任者が区とすると相談環境はあまり無いです。

照明器具の交換など率先して実行してくれています。

何かあれば、随時相談できる状態がある。

日々気がついた事があれば、気軽に報告したり相談したりできる環境ができていると思います。

直接勤務中あるいは前後に責任者に問い合わせるほか、LINEなどでもやりとりをすることはある。

あると思います。

遅番で人が少なくなった時などに、折を見て伝える。

相談は随時できる

日常的に相談できている。

現場の上司は話しかけやすいのですぐに伝えられる。が、それより上は無理。

普通に、報告する。

手が空いている時はいつでも

日頃から環境や作業について何か改善点があればいつでも言ってほしい、と責任者から伝えられている。

いつでも電話で担当者と連絡がとれます

担当者との面談が年1度ある

日頃のコミュニケーションの中で。

指定管理事業に於ける施設の運営については前職で経験と知識があり、あくまでアルバイトの立場からではあるが意見は述べていて運営の参考にして頂いている。

業務中ミーティングなどで提案できる雰囲気がある

館長はじめ上司の皆さんは何時でも相談しやすい雰囲気を作ってくれている。

月に一度休館日に多くのスタッフが集まるので課題、改善点を伝える機会はある。

気さくな上司なので話しやすい。

常にコミュニケーションをとっているため

その都度、伝えることは出来る

Q35. 担当業務に限らず、課題や改善点について、現場の責任者に伝えられる機会や環境がある場合、具体的な内容を教えてください。

全体的に話しやすい雰囲気の会社なので伝えることはできると思います。

毎日、ミーティングを行うので、その際に伝えられます。

上の方に言いやすい状態

いつでも話を聞いてくれる責任者だから

リーダーのかたにはお話しはできる

クラスリーダーに、つたえ園長主任に話改善されている。

業務時間内で責任者に相談があると報告しておく時間を割いてもらえるので、そちらで改善点などは報告しています。

雑談

作業中気になった点を終了後報告している

日々働いてる隙間時間や、面談を希望して伝える

相談しやすい人が多い。

普段の会話や面談、会議など。
聞いてはくれるが、最終的な判断はさらに上になるので改善される見込みは薄いのが現状

日々、気軽に話せる

日常の会話の中。
個別面談の中。

社内でのミーティング、面談。その都度での電話連絡

定例ミーティング他、随時意見を交換している。

この問題点については共有されているので、伝える必要がない。

面談など一切無いし時間も取れない。

何かあればすぐに責任者に伝える体制がある

上司が責任者、スタッフ問わず、皆を気にかけて寄り添う姿勢の方なので、こういった類のことでも、提案したり報告したりしやすい輪を作ってくれているため

会議による報告

通常の勤務の中で

同じ事務所内で、なにか相談をするということへのハードルは仕事上の人間関係として特に感じないフラットな職場だと思っています。個人的には。

業務を行ううえで、困ったこと、判断に迷うこと等があるときは、責任者がタイムリーに面談の機会等を設けてくれる。

図書館の課題や改善点は、毎日の勤務時間内はもちろんのこと。館内整理日や面談、監査時のほか、メールでもいつでも受付している。

更新時の面談時

面談があるが、面と向かっては言いにくい。

個人面談時

日々の保育の中でクラスで話し合い主任、園長に話し報告しています。

ミーティングで意見を述べる場はあるが好意的には受けとめられない

日常的に。ただし相手や内容によるところが大きい。

社内会議が定期的にあります。

必要な備品や道具を伝えるとすぐに届けてくれる。新しい道具も導入してもらえる。

近くに責任者等がいて、日頃から話をしているから。

Q35. 担当業務に限らず、課題や改善点について、現場の責任者に伝えられる機会や環境がある場合、具体的な内容を教えてください。

責任者と密に連絡を取っているため、欲しい道具や備品の相談がしやすい。

口頭で気軽に伝えることができる

勤務時間が浅いため課題等を具体的に提言した事はございません。

何かあれば責任者に伝えられる環境にある。

Q36. あなたや他の従業員の方から提言された課題や改善点に関する意見が、現場の運営に生かされたことがある場合、課題や改善点に関する意見が現場の運営に生かされた際の、具体的な事例を教えてください。

利用者からの、ご意見を共有し、反映する。

チェック事項を提案して日報に落とし込んだ為業務のミスが減った

オペレーションの改善

シフトで定時にあがれないシフトがあるという点で、それまでなかったシフト枠を増やした

事務作業の改善方法など。

コロナ禍での体操教室の対応について

主任の勤務日をオーナー様にあわせる

・集会所の部屋の利用率が低迷の為、区に演劇使用をできるようにしたいと提案。許可後、利用率は30%から60%へUP。
・屋上に避難階段のサインがない為、設置を区にお願いした。

倉庫の鍵をいちいち閉めなくて良くなったり、業務の詳しいところはマイナーチェンジが多い。

作業効率化、サービス向上のための必要物品等の手配

まだ働き始めて具体例はありませんが、生かされる環境に感じます。

利用者をより待たせずに、受付業務が改善されたこと。

施設の利用方法の改善

集会施設の貸出時間帯変更に対応した、シフト体制の見直し。

効率よく運営するべく書類の確認や承認できる担当スタッフを増やしてもらえないか提案した。

上司に相談し、許可を得て綺麗な職場にした

無駄な業務を見直して作業の時短を目指した。

運営に沿ったマニュアルの作成、ツールを作成し簡素化を図る。

皆と、話し合いながら改善する様にしている

設備に不備がでた際すぐに対応してもらえた。シフトについて不公平があるとスタッフから意見があったので、公平にし、今のところスタッフからも不満はないようである。

運営にあたるルール決め

改善して欲しい事項に関してはすぐ上司に相談する体制が整っている。具体的な事例はプライバシーに関するので省略したい。

①先にあげた施工不良・初期不良について、設備から運営を通じて区所管課と連携させていただいて取り組み、是正に繋げる事ができました。
②冷暖房などの空調環境改善について、積極的な外気冷房採用や機器の運転スケジュール見直しなどの運用を提案し実施させていただいたことにより、環境改善を実現するとともに効率的運用でコスト削減にも貢献できました。
③周辺で管理する物件の移転に際して、オープン前後に設備面での不具合が多かったのですが、運営と連携して多くを自営作業で是正できました。

イスの配置など。

月一度の全員参加型ミーティングで課題を話し合っ解決策を模索している。

高齢者の利用者が多く、細かい文字などが分かりづらかったりする為、写真を貼ったりなどの工夫をして、常にお客様の立場にたって、スタッフでアイデアを出しています。

みんなでいつも働きやすい職場にする気持ちが強い職場だと思う

備品などの置場について、使いやすい又は出しやすいように日々改善されている。

図書の配架など

手書きで行われていた作業を簡略化、あるいは入力作業に変更した。業務フローや業務分担の改善。希望に沿った分担決め。

シフトについて、常勤スタッフが早番か遅番の1人しかいない場合は、受付スタッフが2人になる時間が長かったため、パートさんが40分早く出勤することになった。

Q36. あなたや他の従業員の方から提言された課題や改善点に関する意見が、現場の運営に活かされたことがある場合、課題や改善点に関する意見が現場の運営に活かされた際の、具体的な事例を教えてください。

あるけど具体的な内容は忘れてしまった

利用者が本を見つけやすい書架にするためのアイデアなど様々なことをみんなで相談している。

図書館資料の処理の諸々について現場の意見はしょっちゅう反映されている

シフトのこと

リソの機械が新しくなり試し刷りなど省ける仕事は省く事を提案した人が居て改善された。

コロナ感染対策における対応の仕方など。
浴室の利用方法や、健康相談時の対応など。

細かい事が沢山ある

3階ブラインドの固定
Zoom会議の禁止エリアを設けた

シフトが働きやすく改善された

必要な物や事など、皆で話し合い先にすすめられる

受付方法など

お客様にお出しするメニューや、調理の工夫など

展示の場所が、ふさわしくない場所と判断され、より適した場所に移動した。

いろいろある。

児童図書が棚の高い位置に並んでいると取りづらく危ないので低い位置への並べかえを提言して、実際に並べかえが行われた。

業務上必要なマニュアルの作成。

館内案内図や資料の配置、ポスター等掲示物の作成

展示品や装飾品を作成することが得意なスタッフが多くいるため、もっと華やかな作成物を展示してみてもどうか？という提案を受け、展示を実行したところ、来館される利用者様より、展示物・展示内容がとても良いとお褒めの言葉を頂戴した。

定例であったイベントの日時変更(利用者増のため)

風が強い時は、ダンボール筒の長いのは辞めて、短いダンボールの筒にしましょう。

レイアウトを変えたり、案内方法を変えて分かりやすくなるように努めた。

新しい職場に異動した際、新しいスタッフと昔からいるスタッフのコミュニケーション不足を指摘し、その後、スタッフ間の仕事の引き継ぎ・連絡を密にするようになりました。

何か問題があると、何が悪かったのか皆んなで話し合い、最善のやり方で行う

利用者にメリットになるような受付対応をするためにいろいろアイデアをだし、それを承認してもらったこと。

時間のある限り従業員達(特に責任者クラスの)と打ち合わせをし、月一度のミーティングでも全従業員達と、現状での様々な課題や改善点を話し合い、方向性や具体的な業務方法を提案し合って、利用者により利用しやすく喜ばれるような施設に改善していております。具体的な事例はたくさんありますが、その一例として、イベントを増やすことで地域の方々により親しんでいただける、或いは生涯学習としての画期的な場を提供できているのではないかと考えております。なお、イベント開催の増加については、10年前の2倍以上となっております。

閲覧席の増設について利用者の意見があったときに、特定の曜日に関しては極力多目的室を開放しよう、など。

常に運営に活かされている。

問題行動の多いご利用者様への対応など。

したい仕事や担当などを考慮してくれて、適材適所になるよう努力してくれた

お客様からのご意見を元に教室抽選のルール変更イベント申し込みのオンライン化

各図書館行きの札の更新で利用者さんから見ても見栄えが良くなりました。

雑誌リストの掲示。
展示コーナーの季節ごとのディスプレイ

Q36. あなたや他の従業員の方から提言された課題や改善点に関する意見が、現場の運営に活かされたことがある場合、課題や改善点に関する意見が現場の運営に活かされた際の、具体的な事例を教えてください。

作業マニュアルの改訂
タイムテーブルの組み方の変更

作業のしやすさを提案した。

具体的には思い出せないが、職場改善は日常的にある。

作業マニュアルの手直し、チェックシートの作成や改善など

日頃から問題や改善点があれば、立場に関係なく発言し、共有して、必要があれば業務のやり方を変えながら対応しているように思う。

日頃やりづらかった事など、皆とのミーティングで意見交換し改善された

改善点をあげるとすぐに対応してもらえる

四月に運営をスポーツ振興財団より引継ぎ、基本的な所は踏襲しながらサービス他の面で日々改善を行っている。

その日の巡回担当者のジョブローテーションに印がつけられるようになったことによって、巡回が忘れられたり、一人の人ばかりが巡回することがなくなった。

その時点で業務上の改善点をスタッフに広く聞くべきであるという意見を受けて、機会を設けてくれた。

さまざまなイベントが行われている中で、他部署間の協力が必要という意見に多数が協力的に仕事をしていた。

避難訓練をしていないと伝えたら、機会を作って行ってくれました。

掃除当番の表を作ること。

現場での問題改善点においてリーダーを立てて欲しいという希望を出し、実際に通してもらえました。ほかにも飾り付けなどにおいて人員を割ってもらえたり、仕組みの変更においても責任者間で話し合いをもらったうえで実際に改善をしてもらえました。

シフト勤務の人数について、善処された

利用者への接し方。

安全対策。

より効率的な受け付方法への変更等

業務内容のマニュアル化。コロナ対策。シフトの作成方法。

業務の流れが良くなるように上に提案して試行錯誤させてもらってる。

多くの事が改善されているが 例えば 利用者さまの間で取り合いになる新聞の利用方法など

対利用者からのご要望に対してよりよくする工夫等、誰かが提案し、皆で精査し、改善していることは小さいことでも日々あるように感じている(具体的に書けずすみません)

展示、イベント、植栽

たくさんあり、覚えていない

訪れるお客様への対応、特に子どもたちや障がいをお持ちの方への対応は現場の声を反映し、その時最もベストな状況を探る空気があると思います。

- ・利用者や職員からの現場のご意見は、生の意見である。蛍光灯は、館内の一部ではあるが少しずつLED化を進めることができた。
- ・館内掲示物や書架づくりは、経年劣化や内容の古いものを現行に合わせて利用しやすく見直しを進めることができた。
- ・可動式保存庫の器具不良を修繕したことで、使用できるようになった。
- ・熱中症対策として、冷風扇やサーキュレーターを導入した。
- ・利用者からの声を活かして、幼児用便座を設置した。

詳しい事はあまりわかりません。

年に一度の避難訓練をしていたが、もっと定期的に行なったほうが良いとの意見があり、定期的に防災講習や衛生に関する講習を社内で行なうようになりました。

人数の配置について意見をしたら、反映してもらえた。

新しい道具を導入してもらえた。

Q36. あなたや他の従業員の方から提言された課題や改善点に関する意見が、現場の運営に活かされたことがある場合、課題や改善点に関する意見が現場の運営に活かされた際の、具体的な事例を教えてください。

事務室内のレイアウト変更やフロアーのサイン、レイアウトなど

Q37.【自律的に働ける職場だと思いますか。】について、どちらかというと思わない・思わないを選んだ方は、その理由を教えてください。

自分の勤務時間が短く必須業務のみしかできず計画等を立てられないしそれを組織に組み込めない

自分のやり方を押し付けて来るひとがいる

ダメ出しされることが多い

立場が一番下なので、自律的に決定できないことが多い。

園長、主任に相談しにくく、新しいやり方意見をうけいれてくれないから。

基本的にはマニュアルに沿って業務を進めるため

パートだし、下っ端だから。

区の仕事、システムのため変更不可

責任者が決まり事を作るシステム
意見は取り入れるが意見される機会は少ない

立場によって、それぞれの視点が違う為

店長の存在

必ず施設長が最後に確認するため、アルバイトが責任を伴う業務を担当業務として自由に進めることは出来ない。

決まったやり方、今までのやり方を自分だけで決めて変えることは難しい。
また何人もおんなじ業務をシフト制でこなす為、一人で変えたところでその改善点が共有できてないという意味がない

個人的な問題ではあるが、どこまでバイトが手を出して良いのかがわからないから。

園長よりも保育園を牛耳っている人物がいるので。

Q38. 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の特徴や強みがあれば教えてください。

大人の教室はリーズナブルに参加できる

地域密着型で、地域の方の協力もいただきながら、よりよくなるように、つとめています。

来る人は老若男女問わず、敷地も開放的で様々な目的で訪れる人が多い。幅広い層が同じ場所に集まるのは交流の場として地域の拠点のひとつとも言えると思う

地域密着型な点

母体の幼稚園のカリキュラムを継承し、保育園であっても多様な経験ができるようにしていること。国基準以上の職員配置で子ども1人ひとりに寄り添う保育ができること。

ビーチコートがある。地域に馴染んでいる。

施設が綺麗に保たれている。小さい子どもから高齢者の方まで、さまざまな方が利用している。イベントを行っている。

教室がたくさんあり、きれいで、スタッフの対応も高評価

チームワークがとれる

使用料が安く施設が清潔なこと

屋上公園があり電車を見るのが好きだったり、写真撮影が好きな方にはたまらない場所です。

新施設でもあり、清潔感がありきれいです。また、他の施設にない地上公園、屋上公園とのコントラストが美しい。屋上から眺める景観、電車の往来が間近に見える。児童館も併設しており、多世代の交流の場所となっている。児童館とのコミュニケーションによってイベントの協力や問合せについて明確な対応ができる。

園長が保護者に対してはとても手厚いので、人気はある。

安くて便利。

人工芝

公共の施設でありながら新しく綺麗である

地下二階に、体育館やプールが入っているので、近隣に対しての騒音対策が出来た施設

ビーチコートの運営。新しいスポーツの提案。

職員の人数が多く一人ひとりと余裕を持って関わることができる

区民の方の交流の場になっていると感じる

民間企業ならではのサービスやイベント企画の立上げが実現している

談話コーナーの利用者が子どもからお年寄りまでさまざまにいつも賑わっています。部屋の利用者以外の人の出入りも多い。

誰もが気軽に利用できる良い施設

誰もが相談しやすい環境であるといえる。

その地域の利用者に寄り添った対応が出来ている。

区民利用の需要が高い

幅広い世代に対応する複合施設であること。

他施設にない機材の設置や利用頻度の高い備品など常備してもらえよう提案した。実際に利用頻度も上がりその機材を使用するために施設利用する方も増えた。

区民センターはたくさんの方々が利用される施設なので、分からない事を聞いてもらえる。サークルの集まり等でも答える事が出来る。

会社の福利厚生がしっかりしてる

地域に密着していて、お客さまのニーズにすぐに応えられるところ。

ご利用者を待たせず、楽しんでいただけるよう工夫している。

福利厚生がしっかりしている

駅から近い。施設が広くて、清潔である。

Q38. 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の特徴や強みがあれば教えてください。

駅近の為、利用しやすい

区の施設として地元の方々にいつでも開かれている。安心して過ごせる場所としてこれからも対応していきたい。

指定管理者として物件をお預かりしている私共には、お客様が大きく二つあると考えます。一つは区民・利用者様、二つ目は所有者である自治体様です。区民・利用者様へは、弊社がこれまでの建物管理・運営で培ってきたノウハウを通じて安全・快適な環境とご利用を提供することが強みと考えます。所有者である自治体様へは、やはりそのノウハウを発揮して建物価値の維持向上に貢献することを強みと考えます。

便利な場所にある。

地域密着型で駅から近く利便性がよいので立ち寄りやすい環境にある。

明るい、丁寧

常連のお客様が多く利用して下さるので、そんなお客さんひとりひとりの何気無い会話を楽しみながら、居心地の良い場所として利用して下さっていることが、何よりも嬉しいです。

駅から近く、掃除が行き届いている。

隣接区の利用者も多く、世代も幅広く利用がある。

人柄がいい

区民センターとスポーツ施設(プール)と高齢者活動支援センターの複合施設のため、幅広い年代の方が利用できる。

サードプレイスの役割を担ってる

複合施設のため、利用者の年齢層などが分かりやすく、適したサービスがしやすい。

受付の対応がいい

地域の方々と親しく接触できる機会が多い

幅広い年代の区民に利用してもらえる。

杉並区の地域センターなので、施設内の設備もよく管理も行き届いている。地域の情報が得やすく、対応も早い。また、広報やポスターなどの配布もあるので区の催し物なども把握しやすい。

誰もが来やすい

施設内が綺麗

顧客ニーズが多ければ取り入れる仕組みがあるから

客からの質問に対し、丁寧に答え、わからない時は、皆で調べ、客の立場に達して答えている

料金設定が安いので、気軽にどなたにも安心してご利用していただける

職員の対応はみな穏やかで良いと感じます。

施設の規模があまり大きくない為、個別の対応が早く出来ていると思う。

総合的な施設なので、本来の目的で来館されたついでに他の利用をされる方も多くいらっしゃる。

開館が新しく、施設に新しい機能が付与されているので(耐震構造や誰でもトイレ・スロープの設置など)、老若男女誰でも(大人子ども、年配者、障害者問わず)受け入れが可能でサービスを提供できる。

お客様の立場に立って考えることを優先していること。

駅に近い。複合施設であること。

近隣の方の憩いの場になる施設である

集会施設と図書館の一体型になっている建物という点を活かし、双方がうまく連携してイベント等を企画していること

どのスタッフもそれぞれの業務に真摯に取り組んでいるところが強みだと感じます。

他の施設が閉館した後でも、当施設は夜遅くまで開館しているという点は、特徴でもあり強み。また、最寄り駅から非常に近く、立地的にも強みがあると思われる。

世代間交流をしやすい

Q38. 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の特徴や強みがあれば教えてください。

研修などが多く、知識を増やせる

地域の人たちが気軽に立ち寄れる場所になっている。カフェがあったり、図書室があったり、スポーツでは体育館の貸し出しや水泳、年配の方の癒しで、囲碁の部屋やお料理教室など、幅広い年齢層が楽しめる区民センターになっている。

施設で働く職員のコミュニケーションが良いので、ある職員の経験が共有、活かされている場合がある。

複合施設なので、いろいろな目的でいらした利用者に訪れてもらえること。

図書館と高齢者施設が一つの建物の中にあり、両方の施設を利用するお客様が多いです。

お年寄り、子どもに優しい施設

杉並区内でも区外の方でも利用できる。お手頃な価格で利用できる。

利用者の方々は、指定管理者制度になっても、変わらず来館していただき、新規利用者も増えている。リピーターが多い。

スタッフ同士の連携ができています

複合施設である点。

会議室、ホール、体育室、音楽室他利用目的により多くの方の利用ができる施設。
また、リニューアルオープンしているので施設が綺麗で利用者からも好印象の声がある

従業員が経験豊富。

比較的新しく開設された施設のため、バリアフリー構造で非常に安全性が高く、幼児、児童、高齢者の方、お身体の不自由な方々にも大変喜ばれております。イベント開催のご参加も、年齢の幅が広くたいへん好評です。

児童サービスの多様さ。

平面であるが故に人が移動しやすい。老人から赤ちゃんまで利用しやすい

児童書や、育児に関する本に力を入れている。

幼児、児童に関連する施設が隣接していて連携が取りやすい。

特集展示やイベントなどで様々な本を手にとって頂ける機会を作ったり出来る。

区民のニーズに応えられるよう、細かな意見などにも対応している。例えば、エアコンの温度設定に文句などを言われた時にすぐに行動するとか、、、

託児所のように自由に子どもを預けることができる。

利用者ファーストで親切だと思います。

安価で気軽にスポーツが楽しめる

利用者さんの質問等に対して全員で対応している。

複合施設で、共有できる席がある。飲食スペースがある。Wi-Fi環境が整っている。

幅広い年齢層の方がご利用になりますが、特にお子さん連れの利用者が多い施設です。保護者の方が小さなお子さんと一緒に気兼ねなく楽しく過ごしていただけるよう、雰囲気作りには気を配っています。

新しい、電源席がある

地域に密接している

地域の方の役にたてる。

子供たちが伸び伸び育つ職場環境があること。

バリアフリー対応できており、老若男女問わず利用しやすい施設ではないかと感じる。ワンフロアで見通しがよいため不審な行動もしづらく、安心して利用して頂ける。

人流の中継点にはなりやすいと思う。

住宅街に置いてあるのが多いので、区民が繁華街や駅前ではない場所として出歩くには良いか。

利用者さんと沢山コミュニケーションがとれる

何か問題や改善点があればすぐに共有されること。職場の雰囲気がよく、普段から協力しながら業務を行えていること。

環境が整っている

Q38. 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の特徴や強みがあれば教えてください。

利用者サービスやイベントなど、利用者に喜ばれるサービスが増えた

子育て世代の方や子供達が利用しやすい点。

風通しが良い。働く環境が整っている。

多くの人に知を提供できる。

今年四月より指定管理事業として民間への運営業務委託が開始され、それぞれの業務ノウハウを持って運営しておりご利用のお客様へのサービス向上に努めております。つきましては、委託元である杉並区との綿密な連携を取りながら今後の運営を行っていきたいと考えます。

子育て支援に力を入れている。

杉並区の作家などを紹介している。

お客様に対しても、職員間でも人情味がある。

地域密着

基本的な利用のルールは守りつつ臨機応変に対応できるスタッフが多いです。受付スタッフの対応はどこの施設にも負けない自信があります。

利用者の小さな意見にも対応しようと努力している。

他の図書館(他自治体含む)でも働いていた経験の方が多くいるため、その時の経験を生かして業務をしている。

ひらかれた場所であること。

様々な分野の専門家がいるので必要な時に協力し合えるので、クオリティの高いものが提示できる。また出入りが多い分地域との連携もとれていると感じる。

他ではやっていないことに取り組んでいるため。また、自分の仕事が好きな人が多い所も良い点で、強みになると思います。

職員の間関係が円満なこと。質問しやすいこと。

いつでも利用者に寄り添っている
それだけではなく、働いている人間関係も良好

施設がきれいなことです。

自分の経験をいかせるからです。

課題はあるが、風通しがよく、人間関係もおおむね良好である。また未経験者でも時間をかけて研修を行い対応している。

有給を取りやすい

園庭がある

みんな意欲的に働いている

色々な年代の人が来る施設

企画力のある公共施設だと思う

園庭がある

とにかく施設が広い。色々なスポーツができる。

一定の固定客、リピーターからは支持されている

色々なスポーツができる。

利用料金が安い。

みなさん、熱心に仕事に取り組んでおられます。

多くの職員に良い方向へ行こうという気持ちがある。結果、イベントでもレイアウトや展示でも自由な雰囲気があり、それを感じ取ってくれる利用者もいるように見える

展示 特集などこの何年かで魅力的になったと思う

アルバイト主婦に責任感がある人が多い。

アルバイト主婦の責任及び意欲

Q38. 担当業務に限らず、ご自身が働いていて感じる施設の特徴や強みがあれば教えてください。

地域の方にも広げた、社内で終わらないコミュニケーション。どう思われているか、何を求められているかは常に声が届く良さがあると思います。

杉並区主催の行事等を1年を通して開催していただける。

施設の特徴としては、1階が一般・新聞雑誌コーナー、対面朗読室、2階が児童・青少年コーナー、多目的ホールとなっており、静と動が分かれている。

指定管理者変更2年目ではあるが、図書館員としての今までの経験を活かした資料選定により、除籍や購入、棚追加や整理を進めることで、利用しやすい書架づくりを進めることができている。

職員間はもちろんのこと、清掃員やボランティアさんとのコミュニケーションや連絡体制を見直し、同じ図書館で働く仲間として、より良いサービスの提供ができるように協力しあっている。

区民の方へのイベント開催
月毎のテーマによる展示

地域に密着している。質の高いスタッフが多い。

他施設より広く色んなスポーツ等、楽しめる運営だと思います。

休みが取得しやすい

似た施設は区内にないから。

今のところ生かしきれているとは言い難く勿体無い状態ではあるが伸びしろはあるので今後の方針に期待。

マニュアルに沿った働きではなく、ある程度、自分で工夫をして働けるので、臨機応変な接客ができる。
区民の方と協力して行なうイベントを企画できる。など。

新しい施設なので綺麗です。

バリアフリー化された利用しやすい施設。利用者、職員との明るく挨拶や会話ができる環境

環境が良い

利用しやすい立地

Q39. 日頃、どのような点を意識して業務を行っているか教えてください。

常に挨拶を欠かさない。利用者の方に名前を覚えてもらえることを目標に親切丁寧に対応したり、コミュニケーションを取るよう心がけている。

スタッフ同士では、相談確認報告を忘れずに情報共有をしている

安全安心を、提供し、利用者や地域の方に満足いただけるように。こんな施設があつてよかったとおもっていただけるように。よりよい施設をずっと目指し追求したい。

年齢層が幅広い為難しいがなるべく来た方たちに快適に楽しく利用してもらえるよう意識している。

特に安全には考慮して敷地や施設を見回るようにしている。

当日の勤務で得た情報などは引継ぎに生かして情報を共有できるよう努めている

安心安全、事故を未然に防ぐため、普段通りの事をしっかりと頭に入れておく

ご利用者の健康や地域の健康

子どもたちが心身ともに成長し自己発揮できるよう、生活面の自立の援助や多様なカリキュラムでアプローチしている。職員1人ひとりが自分の強みをいかしながら連携をして保育できるようにする。

利用者に「期待していたよりもよかった！」と思われるような接客と対応をするように心がけている。

業務的なこととしては、その仕事や行動をする意味や仕組みなどを確認し考えて、「なんとなくやらなきゃいけない仕事」をなくしている。「なぜそれをやるのか」の因果関係をはっきりさせて行動するようにしている。

感謝の気持ちを持って日々働いています。

説明をわかりやすくできるように、自身の理解を深めています。

また、丁寧に笑顔で接客することも心がけています。

利用者の方々に気持ち良く使っていただけるように勤めています。

受付の対応で、お客さまがまたこの施設を使用したいと思う親切丁寧な対応を心がけています

自分以外はすべてお客様と思いCS向上を意識して業務を行う

サービス業務の為、どのような利用者様であっても親切丁寧に対応しています。

多世代の区民が楽しめるイベント企画。職場全体で的確な問い合わせ対応ができるよう、コミュニケーションの活性化に努めている。利用者にプロ意識をもったサービスの提供。職員の身だしなみ。個人情報の漏洩、情報の改ざん防止。

子供達が安全で安心できる環境作り。

キレイな施設だね、と言ってもらえる、感じてもらえるように日常の管理を行っている。

まだ、当該区民センターに関しては、短いので特には無いですが、利用者に安全、安心して貰える様な見た目、言動、知識を蓄える事を意識しています。

気持ちよく使って頂けるよう、掃除やペットボトルなどのゴミの回収は積極的に行っている。

笑顔で、高めの声で接客することを心掛けている。

利用者様と丁寧なコミュニケーションを第一に心がけています。どのようなお悩みがあり、それをどう予防や改善、レベルアップに繋げていけるのか、適切なトレーニングやストレッチを提案できるように努めています。

快適で、安全な環境(設備)を管理する為に、設備員の観点と利用者の観点で、巡回してます。

子どもたちが怪我なく楽しく生活できるように心がけている

ご利用者の皆さまが快適に利用できるよう、心がけている

利用される方が、気持ちよく施設を利用できるように丁寧な対応を心がけている。

より多くの区民の方に利用頂けるように、また利用したいと思ってもらえるような接客を心掛けている

何時でも気持ちよく使って頂けるよう挨拶、笑顔、言葉遣いには気をつけています。季節のイベントを開催して子どもからお年寄りまで参加できるよう気を配っています。

ミスがないように相互確認を必ずしています。

ご利用者に気持ち良くご利用いただくよう、的確にスピーディーに笑顔で対応している。

お客様に不快感を与えない受付業務

毎日利用する方、初めて利用する方、お子様、ご高齢の方など、施設利用者に等しく接すること。スタッフがやりがい、家庭との両立などのライフスタイルと両立できること。

安全管理の徹底や利用者の使用しやすい工夫、お客様の意見を尊重し実現できるようスタッフの知識共有を行っている。

笑顔とまごころを込めて接客しております。

責任者なのと飲食店なので衛生面などには気を付けてる。メニューも豊富にしお客様が安心して頂く様努めている。

ご利用するお客さまに快適に過ごしてもらえるように日々、考えて業務を行っている。

Q39. 日頃、どのような点を意識して業務を行っているか教えてください。

利用者にご満足いただけるような親切な対応は心がけています。また職場内では円滑なコミュニケーションが取れるように配慮するようにしている。

職場、およびお客様からの質問等見える化し、皆が共有でき同じようにご利用者に対応できる環境作りを意識して業務を行っている。

衛生面とお客様の対応に気をつけている

常連の利用者が多いので、常連の利用者を大切にしつつ、まだ利用したことのない方にも来ていただけるような、イベントを企画していきたい。職場ではスタッフのみならず新しいことにチャレンジできるよう、スキルをあげる研修をしている。

地域の方々が利用しやすくまた来たいと思っていただけるよう丁寧な接客を心がけている

利用者さまが安心、安全に過ごせるように対応しています。

前項の回答と重なりますが、指定管理者として物件をお預かりしている私共にとってのお客様である、区民・利用者様と所有者自治体様に対して「善良なる管理者の注意義務」を心掛けております。その上で、区民・利用者様へは、弊社がこれまでの建物管理・運営で培ってきたノウハウを通じて安全・快適な環境とご利用を提供すること。所有者である自治体様へは、やはりそのノウハウを発揮して建物価値の維持向上に貢献することを意識しております。

特に子供や高齢の利用者が、図書室を安心して利用できるよう、明るい挨拶をこころがけている。

利用者の年齢に関わらず、心地よく利用できるような環境を整えながら接客にも努めている。

丁寧に、誰に対しても対等に

高齢者が多く利用される為、言葉遣いや態度に気を付けながら、研修で学んだ事を生かし、スタッフとコミュニケーションをとりながら、明るい雰囲気職場を心掛けています。

お客様に気持ち良く利用していただけるようにしている
挨拶をする

ご利用者様がスムーズに気持ち良くご利用できるよう、日々職場内で意思の疎通をはかり共有し対応に当たっている。

図書館司書の資格をもっているため、それを活かし、誕生から結婚するまで住んでいた杉並区に地域貢献をしたいと思って業務をしています。

利用者の方々に気持ちよく利用していただけるよう、電話や受付の際には、笑顔で的確な対応をするよう心がけています。

お金を扱うので間違いがないように。

また、登録更新があるためわかりやすく説明できるように。

高齢者施設もあるため、大きな声で時には筆談も交えて丁寧に接する。

いろんな複合施設のため、どんなことでもある程度答えられるように、間違えたことをお教えしないように気をつけている

文化都市である杉並区の区民のニーズに応えられるよう業務を行っている。どのようなご要望があり、どのようなサービスが喜ばれているか、企画やイベントを行う際も感想のアンケートを取り、スタッフ間でも情報共有して次回に生かしている。

お客様の動向を意識する

ミスなく、落ち着いて、必要以上の手は加えず、指示のみに従うように心がけてます。

ルールに従って、公平に施設利用をしていただくように努めています。

高齢者の方の生きがいになるような講座を企画運営している。講座終了後毎回アンケートをとり、講師に共有しより良い講座作りができるよう努めている。

お客様に寄り添う

業務が円滑に進むこと。必要な資料を収集し区民に提供すること。利用者がここでよい時間を過ごし、考えを深めるきっかけを作ること。

ミスをしない様に、丁寧に。

利用者への対応

ミスが起きないように注意して業務を行う。

迅速で的確な対応。気持ち良く利用して頂けるよう務めています。

利用者が楽しく本に接することが出来るように、そのためにはスタッフが一人丸となって仕事ができるように、心がけています。

区民センターには幅広い年齢のお客様が来館されます。施設内も集会施設、プール、図書室…と多機能なので臨機応変に丁寧に接客したいと思っています。

自分の職場である公共図書館が、生涯学習や趣味の充実などにおいて地域の人々に欠かせない拠点となるよう、展示・イベントを工夫しながら業務に当たっている。

利用者の希望や疑問に満足できる回答ができるよう日々研鑽している

お客様が安全に安心してお食事を楽しんでいただけるように努めています。

Q39. 日頃、どのような点を意識して業務を行っているか教えてください。

挨拶をすること

高齢者支援センターなので、地域の高齢者が多く利用する場である。来館者が安全にそして安心して利用できるように心がけている。また、スタッフ間で共通の認識ができるよう、連絡ノートや打ち合わせで情報交換を行なっている。

迅速に正確に処理できるよう、問い合わせに対し、的確に対応できるよう、分からなければ代替案を用意するよう心がけています。

利用者が、来館したいと思うようにしたい

施設を利用される方々が気持ち良く利用出来るように、対応に気を付けています。

利用者からのクレームが少なくなるよう小さな問題であっても改善の必要があるか検討する。
業務内容を簡略化してミス減らす。

本を手に取りやすい書架づくり、利用者への分かりやすい案内を心がけている。

客の立場に立ち、同じ目線で考え、答えるようにしてる

衛生面に特に気を付けている。またお年寄りが多いので、基本はセルフサービスだが、お席までお持ちしたりしている

利用者の方々に、知る自由、色々な情報に
辿り着けるように努力している。

正確に丁寧に、かつ迅速さも考え、利用者の方がいつでも気軽に来られる様にと考えています。

館内の設備管理の状況把握に気配り、快適な環境を維持する。
集会室などの小修繕は可能な限り実施し、施設が綺麗に保てるようにしている。

幅広い年齢の方々が気持ち良く利用出来るようにサポートする。

本が書棚に常にきれいに正しい位置に置かれていること、備品が整頓されていることなどを意識して
快適で過ごしやすい図書館であるように配慮している。

通常業務でミスが起こらないよう注意を払って業務を行っている。

どのような利用者でも快適に使用できるよう、物の配置、接遇に配慮している。

多くの利用者さまの憩いやコミュニケーションの場として、利用しやすく、地域の活性化にも繋がる施設となる様に考えています

お客様に気持ちよく施設を使っていただけるよう明るく誠実な接客を心がけています。

施設をご利用されるお客さまに気持ちよくご使用していただけるように、言葉遣いや表情など意識しています。

地域の方々の居場所となるような図書館、施設を目指して業務を行っている

都度確認をして行動をする。

利用者との架け橋になるような書架づくりや、カウンターでの気持ちの良いやりとりを心がけています。少しでも専門的な知識を高められるよう、選書や除籍など、日々の業務一つ一つを丁寧にこなすよう意識しています。そして、一緒に働く仲間とのコミュニケーションを大切に、力を合わせてやっていきたいと考えて働いています。

利用された方がまたこの施設を使いたいと思っていただけるよう意識して業務を行っています。

利用者のニーズに迅速に対応できるよう心掛けている

常に来館された利用者さまから、見られているという意識をもって業務遂行をしている。また現場スタッフに過重な負担がかからないよう、常にスタッフの仕事量の把握につとめ、オーバーワークに陥らないよう注意し業務遂行にあたっている。

ミスの無いよう明るい接客、分かりやすい説明などを心がけている

公共施設であること、利用者さんに気持ちよく使ってもらえること。
地域性を考えてニーズにあったイベントを企画。(同じ杉並区でも地区によってかなり興味や住民の意識が異なるため)
公共施設ではあっても、企画運営するからにはある程度センス良く、参加したくなる行事を。

日々利用者とともに児童と接する仕事なので、子どもや赤ちゃんが楽しめるイベントや企画を提供して、図書館に興味をもってもらえるよう努めている。

図書室では他の人の迷惑にならないように、子供たちが走り回ったりするのを注意したり、落とし物は速やかに対処するよう
にしています。

区民の皆さんが気持ちよく施設を利用できるように配慮している

一つ一つ丁寧に業務をこなして、
他の人に迷惑かける事なく業務を行なっている。

どんな方も、気持ち良く施設を利用できて満足して頂けるように心がけている。

Q39. 日頃、どのような点を意識して業務を行っているか教えてください。

業務を適切にこなしつつ、さらに「利用してよかった」と感じてもらえるように、丁寧なコミュニケーションを心がけています。また、普段はなかなか手に取ってもらえないような本を工夫して展示することで利用者の新しい本との出会いのきっかけになるように努めています。

利用者が必要とする資料をできるだけ迅速に提供し、なおかつ業務のミスが出ないように努めています。

利用者様の立場に立って、物事を考える
自分だったら、どうされたいかと常に考える

とにかく、利用者の方に気持ち良く使っていただけるよう努力している。

安全第一に業務を行っている
利用者とのコミュニケーションを図っている

丁寧な受け答え、利用者目線での対応など。

利用者が利用しやすい、また利用したいと思えるような図書館にしたいと意識を持っている。

来館される方が気持ちよく使える施設と思っただけのよう、対応に気を付けています。

2人分働く。

利用者には気持ちの良い対応ができるように、言葉遣い、気配り、笑顔等、従業員同士でいつも協力し合いながら行っている。またお問い合わせやお困りごと等が発生した場合の対応にも、できるだけスピーディにスムーズに対処できるよう、従業員同士の申し送りにも不手際がないように気を付け合っている。

どんな利用者でも気持ちよく過ごせるよう、にこやかに対応している。

出来るだけお客様には感じ良く丁寧に接する。仕事は迅速丁寧に、効率を考えて行う。「ホウレンソウ」を怠らない。

利用者が快適に利用できる環境づくり。

利用者の方がご自身で利用しやすく、また、何かあるときには声をかけやすい雰囲気をつくり、必要な資料をすぐ提供できるよう整理を心掛けている

職場全体のコミュニケーションは活発でとても風通しのよい職場なので、改善したいこと、より良くしたいことは常に上司に提案している。

利用者が読みたくなるような本を選んで展示したり特集を組んで紹介している。

食中毒など衛生面に注意し、誤食など無いようチェックをし提供する。

幅広い世代の区民の皆さんが気軽に過ごいただけるような施設に。季節を感じていただけるような企画や楽しいイベントをとらえてコミュニケーションを大切に心がけている、

正確に業務を進め、出来るだけご利用者様をお待たせする事なく、かつ好感度の高い対応が出来るように心掛けています。

ミスをして利用者の方に不利益を与えない。

毎日子供たちを無事に帰す事

利用者が快く利用できる雰囲気、マニュアルに沿った事務処理を意識している

高齢の方、身体の不自由な方、お子さんが不便を感じないように利用してくれるように意識をしている。それ以外の方々にも満足頂けるよう、蔵書含めイベントや展示なども工夫している。

職員同士のコミュニケーションを大切に日々の保育が円滑に進むようにしている。

子どもたちが安心して過ごせる様に配慮、工夫している

利用者があらゆる場面で気持ちよく利用できるよう、心掛けている。

利用者ファーストを意識し、何を求められているのかしっかり聞くことと、ケアレスミスをしないうちに確認しながら業務を行っています。

働きやすい職場環境を整えてスタッフが活躍できるよう努めています。

利用者の方が心地よく利用できる環境になっているか、職場環境が仕事しやすくなっているかを核にしている。

- 適切な選書
- バラエティーに富んだイベントの開催
- スタッフ業務の円滑化

間違った対応をしないよう気を付けている

周りとのコミュニケーションを大切に
心身共に無理をしない

Q39. 日頃、どのような点を意識して業務を行っているか教えてください。

できる範囲で、業務環境の改善。同僚上司との報連相。

どんな利用者にも、丁寧に平等に対応するよう心がけている。

全ての利用者にとって心地よい空間作り

利用者の希望に、可能な限りお応えできるよう。

安全に気をつけて保育する

子供たちが心身ともに丈夫に育つよう、アプローチしている。

子どもたちがのびのび成長できるように関わっている。また、保護者の悩みに寄り添い、親身になって対応している。

丁寧に時間をかけて対応してほしい方、スピーディーに対応してほしい方、それぞれに合わせて気分良く利用して頂けるサービスを目指している。

また、老若男女問わず時代の変化によってニーズも変化しているので、それに応じた資料収集を心掛けている。上の立場の方に相談しやすい分、自らも下の立場の方から相談されやすいよう、コミュニケーションに努めている。

人数がギリギリなので日々の業務をこなすだけで精一杯。

司書職は現在23区の正規公務員採用時の専門職採用枠には存在しないので受託側として専門職意識を持つようにしている。

レファレンスなどの質問には即座に対応できるように。

未所蔵資料の提供手配は極力要望に応える。

図書は区の管理所有物で図書館は資料保存を視野に入れるという図書館運営の原則のもと、区民は(利用権を行使するのは良いが)丁寧に扱っていただくようお願いしている。割と消耗品のように扱われる事が多くて汚破損は他区より多いようである。

利用者さんの声を良く聞き対応している

正確に作業を行えるよう、落ち着いて取り組むことを意識している。また、対応が難しい場合や、疑問に思ったことがあれば周りの方に必ず確認して、曖昧な知識でミスを出さないように心がけている。

子どもたちが有意義に保育園で過ごせるよう、下支えをしているという意識で業務を行うよう心がけている。

働きやすい環境作り。利用者の方々との信頼関係。子どもたちの安全、健やかな成長。

利用者に快適、便利、気持ちよく利用していただけるように、職場の仲間たちと円滑に作業出来るよう心がけている。

利用される方に親切に対応している。

子ども達が主体的に活動できる環境を整えるようにしている

子どもたちがのびのびと本を読めるように気持ちの良い環境づくりをしようと努めている。

指定管理事業では、業務依頼者である区と施設運営者そして利用者である区民の皆様、それぞれが満足のいく良好な関係を構築していく事が重要であると思います。日頃の日常サービスを通じてお客様の健康維持向上を図ると同時に安心・安全も提供する事を心がけていきたいと思っています。

児童サービスに重点をおいているので、子供たちが楽しく図書館を利用できるよう工夫している。

また図書館を利用したいと思えるように、一人一人の利用者に対し、職員全員で丁寧な対応を心掛けている。

利用者に対しても同僚に対しても雰囲気よく接するよう心がけている。

子供にも本に馴染めるようなイベントを行っている。本の特集も毎月職員が内容を考え、本に興味を持ってもらえるように努めている。

気持ちよく、楽しく、丁寧に仕事することを意識して業務を行っています

お客様や、一緒に働く方々の心に負担をかけないような言葉がけはどのようなものか考えながら日々の業務を行っているつもりです。

心身ともに健康になるように、常に利用者を第一に考えた接客や運動の提供を心掛けている。

幅広い世代の交流の場、学びの場を継続的に提供する事。

利用者の立場に立って、ものごとを考えるよう努めている。

ご高齢の方も多く利用されるので、きちんと伝わるようにゆっくり、はっきりとしゃべるようにしている。

職場環境を良好に保つ。顧客とのトラブルに細心の配慮。

Q39. 日頃、どのような点を意識して業務を行っているか教えてください。

楽しい、少し足を運んでみようかな、などにかく継続的に通っていただけるようイベントや教室など、性別・老若男女関係なく気軽に通っていただける企画を日々考案しています。一般での使用でも利用者に言われた事はしっかり聞き、改善できる所はすぐしています。今の時代に合った運用ができるよう、学生パートナーにも情報を聞き、安全面はもちろんの事これからもっと楽しい施設にしていこうと思っています。

未来をつかっていくのは子ども達だと思うので子どもに対しては意識的に関わるようにしている。また、専門分野だからといふ敷居の高さを感じさせない対応を心掛けるようにしている。

組織の中では自分の年齢が高いので、話しかけられやすいように、普段からコミュニケーションを取るようになっています。

来館される方が利用しやすい施設であるよう、探している資料を見つけられるように、と考え働いています。

利用者の立場に立って、使いやすい、わかりやすい対応を意識してしています。

新しい情報や正しい知識から変更するべき点は柔軟に対応している。

図書館業務にあたり、カウンター業務であれば利用客に分かりやすく説明したり、配架業務であればスムーズに配架できるように心がけています。

お客様が気持ちよく施設を利用出来るように気をつけています。例えばトイレの鏡や水回りなどは一番お客様が見える場所なのでピカピカにします。

清掃の仕事なので行き届いた清掃を心がけています。

利用者にとって待ち時間が少なく、かつ、適格に利用者が求める対応を心がけているが、中でも図書館として曲げられないルールに関しては利用者を守ってもらうように注意している。利用者同士のトラブルがないように意識をしている。

シフト制の勤務のため、引き継ぐことを引き継ぐべき人に伝えること。制服を着て勤務に入ったならば、必ず誰かが自分の行いを見ているということを意識している。自身の行動が、施設スタッフ全体の評価になること。

笑顔で働くようにしている

利用者さんに気持ち良く使っていただく

言葉遣いに気をつける

日々安全でありますように。

スタッフにとって相談しやすく働きやすい環境にできるよう意識している。作業が効率的に進められるよう、システムを理解し運用に反映している。

利用者さんが気持ちよく使っていただけるように、気を配っています。

安全を心がける
利用者が使いやすいよう心がける

子どもたちが毎日何をやるんだろうとワクワクしながら園に通えるような計画を立て、気持ちに寄り添いながらの保育を心がけている

安全第一。

子どもたちの心身の成長、生きていく上で必要な力を身につけられるように関わる。

利用者の要望に応えられるよう気をつけている。年齢の高い方が多いので、伝え方に注意している

区民にとって居心地の良い場所になることを最も大切なことと考えています。

利用者の方に楽しんでいただけた、運動習慣を身に付けいただくこと。区民の皆様のニーズ、杉並区のニーズを踏まえた上での運営

来館された全員に楽しんでもらうこと。

子どもの気持ちに沿って保育をするように心掛けている

親子や子どもたちに本に興味・関心を持っていただけるような、いろんな工夫に努めている。
(児童サービスにおいて)

利用者に満足して頂けるよう努めている。

安全第一、事故を未然に防ぐことはかなり意識している

利用者さまに気持ち良く使って頂けるよう誠実に分かりやすく 作業はなるべく早くかつ正確に行う事を心がけている

様々な世代の方が利用される場所であるので、それぞれにとって過ごしやすい立ち寄りやすい話しかけやすいと思えるような環境、空間、居場所づくりを行えるように温度であったり書架作り、イベントなど、周りと協力しながらよりよい施設になっていくように心がけて業務を行っている

安全に開館できてるか、従業員の働きやすさを意識している

Q39. 日頃、どのような点を意識して業務を行っているか教えてください。

ご利用の方が、安全にご利用して、お帰りになること

特に子どもたちに向けた事業を担当しているのですが、成果制ではない、できるできないを評価の基準にしない関係づくりを続けています。長年の職場の努力もあり、小学生の頃開催しているイベントに参加していた方が大人になり、改めて一緒に何かをするという時間も増えてきました。

高齢化社会となり、当施設も高齢者のご利用が多い。地元の高齢者の方々がコロナ禍でも安心してご利用いただけるよう、消毒やタッチパネルの操作方法等を丁寧にお伝えしている。施設に来館され活動をしていただくことで、心身共に元気に過ごして頂きたい。

反面、乳幼児をお持ちの方や障がいをお持ちの方にも気軽に施設をご利用いただけるよう、当施設について初めてお知りになった方には、施設の特徴や使い方の事例などをご案内するようにしている。

誰もが利用することができる公共図書館として、利用しやすい書架づくりとより良いサービスの提供をできるように職員一人一人が業務出来る環境づくりを意識している。また、「担当ではないから関係ない」といった我関せずにならないように、担当同士はもちろんのこと、他の担当とのコミュニケーションを取りやすいように積極的な声掛け、紙面回覧などによる情報共有を大事にしている。

ご利用者様が安心して施設を利用したり、お探しの資料を提供できるよう努めています。

利用者の方々に寄り添った対応をするよう心掛けている。利用された方に楽しい時間を過ごしていただけるようにする。

担当部署上、利用者さまと関わる事が多いので出来るだけ分かりやすく丁寧な対応に勤めています。

利用者に効果的なトレーニングを指導して、なおかつスムーズにトレーニング室を使って貰えるよう考えてます。

業務内容により意識は変わりますが、共通して心掛けているのは、他人に対して謙虚、丁寧、親切であることです。

子ども達が安心して過ごせると共に、保護者と離れている間の楽しかったり面白いと思えること大切にしています。大人や友達と過ごすなかで、コミュニケーション能力の基本を作り乳児期の就学に向けた保育をしています。

利用者が快適に過ごせるように、またすべての来館者にウェルカムな姿勢で業務に携わっている
いつも利用している方だけでなくより多くの近隣住民の方々に利用してもらいたい

利用者の立場になって対応する

現在および将来における全ての利用者として、その為の資料、それを管理し利用できる施設、ににとって良くなる事を常に考え、細かなところまで行動に反映する。

利用者の安全を第一に考えて勤務している。

利用者が利用しやすい状態になる様に清掃をしています。

利用者が安心して気持ちよく利用できるような環境づくりを心がけております。

業務を全うする。

利用者が過ごしやすいように綺麗に保てるように意識して、清掃しております。

利用者が利用しやすいように日々、清掃業務に取り組んでおります。

利用者等が楽しく利用できるように気を配っている。

利用者が安全に気持ちよく利用していただけるように考え、清掃しております。

多様な利用者が快適に過ごせる空間づくり。ワクワクするような展示やイベントの企画実施。

お客様がいいなと思うように、整備したい

特に見回りにおける不審者また退館時における不除去者の発見。
見回り時、日の気配を感じないか、特に不審者と匂いに注意しております。

スポーツ施設なので、清潔感があり、明るく元気な対応を意識している。

Q40.【現在の仕事のやりがいについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価となった理由を教えてください。

【やりがいを感じる】

利用者の方にありがとう。とっていただける喜び。沢山のスタッフと働ける喜び。辛い事もありますが、喜びの方が大きい。

地域貢献できているから

利用者の方から感謝の言葉を伝えられたときにやりがいを感じています。

また、この施設で働く前に比べて、コミュニケーションや電話対応のスキルが向上したと感じています。

今までの同業他社は、他の業務との交わりも無く、他の業務の事は知らないという感じだったが、この会社はみんな協働しているの、やりがいがありそうに感じています。

お客様の健康や体力維持に微力ながらお手伝い出来ている事を実感できる瞬間がある

プール設備が、珪藻土濾過と

特殊なので、手動珪藻土濾過機を扱っていた経験が役に立ってます

子ども達の成長に携われるから

自身の仕事で区民の方々が満足いただけると感じている為。

多岐にわたる接客、事務でやりがいを感じます。

私が入った時点で、相談できる環境が出来上がっていました。

ご利用者に「ありがとう」と言われる事が、何より嬉しいから。

ご利用者やスタッフの声がすぐに届く。

こちらの努力次第でお客様からストレートに感謝される機会が増え、希望に沿った提案をし協力する事によりやりがいを持つようになった。

日々改善することを意識し実行を心掛けている。

来館される利用者さまが気持ちよく利用出来るように常に配慮しています。スタッフ間の連携もスムーズに出来ており、働きやすい職場だと感じます。

設備管理技術者として25年働いてまいりました。自身がこの仕事、建物管理・設備管理の仕事に誇りとやりがいを感じております。オーナー様利用者様のお役にたつために専門知識と技術技能を発揮して働くことは、どこの現場に配属されても変わりありません。その機会と場所が与えられているのですから。当物件でも着任当初は大変なこともありましたが、不具合是正や業務改善、環境改善に取り組み成果を出せました。さらに励んでゆきたいと考えます。

利用者と直接対面で関われる業務なので、喜んで頂けたり、楽しんで頂ける様子がわかり、やりがいを感じる。幅広い分野にわたる為、興味の対象も奥深く、それぞれの方にあつたサービスの創意工夫のしがいがある。

子どもの時からやりたかった職業に就けているから。指定管理者のほう雇用機会が広いので、自分のような年齢でもフルタイムで採用されたと思う。自治体みの運営だと雇用される競争率が高くなって雇用機会が狭まると思う。

仲間にも恵まれ、働きやすい環境だから。

施設の運営責任は重荷ではありますが円滑に効率良く運営出来る事に喜びを感じます

自分の専門知識や経験を十分に生かすことが出来ている。

自分で提案・実施することができるから。

利用者の方々とカウンターで接した際やご希望に応えられた際にやりがいを感じる

職場の上司や同僚に恵まれ、のびのびと仕事をさせてもらっていること。そして、少しずつスキルアップできていること。

スタッフ間でも利用者様からも感謝の気持ちを伝えていただく機会が多いためやりがいを感じます。

好きな仕事で自分がやりたいことを追求できる。毎日が勉強で、色々な利用者とのやり取りも楽しいから。

図書室で、利用者の方に感謝されて、お礼を言われた時に、やはり嬉しいです。

専門の知識を活かせると共に、最新の情報に接することができる。

重い障がいを抱えていても、周囲の理解と自分の工夫次第で働けるからです。

現に2人分働いていると思う。

愉しく勤務させていただいているため。

Q40.【現在の仕事のやりがいについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価となった理由を教えてください。

子供達が喜んでくれるのを、肌で感じられるから。

趣味や学習、区民の文化交流の施設になるように心がけていて やりがいを感じる。

パートであっても担当業務があり、展示を担当するなど任されている仕事がある。

忙しいことも多いが、皆が同じ方向を向いて仕事をしている感じがします。

直接接する機会が少なくても、利用者との挨拶やコミュニケーションなどでそう感じている。

幅広く職務を与えていただき仕事に自信持って臨めるようになってます。

色々と改善したことなど、結果が見やすい仕事だから。

指定管理という、運営に関する多くの権限がある施設で働いているから。

日々の業務の中で改善事項を考え、提案ができる職場である。お客様からも感謝の気持ちやお褒めの言葉を頂き、やりがいを感じている。

やりたかった仕事として選んで入ったので、全体として基本的に満足している。

子どもたちの成長をそばで見守ることができるから

子ども達と共に自分自身も成長していると感じられるから。

人の役に立てるから

ご利用のお客様に運動・スポーツを通じて、健康で豊かな生活が送れる為の場所・環境が提供できる事が嬉しいと思います。今後もより多くの場所や機会の創出を行い、誰もがスポーツに親しむ事が出来る環境づくりに努めて参ります。

今、障害者関係の仕事をしているのですが、皆さんの笑顔を見るとやりがいを感じます。

やりたい事を実行できるため

様々な年齢層の方との関わりが多い仕事なので自分の視野を広げられる。

人対人の現場なのでダイレクトに喜怒哀楽が伝わってくる。

勉強になるから

もともと、今の職場が扱っている本というものに関心があったのと、配架や書架整理の時に力を使ったりするので、やりがいを感じると思います。

多くの人に利用してもらい、改善点は確かにあるもののおおむね満足してもらえていることを働きながら実感しているから。

働いていて楽しい。

利用者の皆様に喜んでいただける企画を立案、実行することが楽しいから

担当を任せただけなこと。意見や提案を取り入れてくださること。

好きな仕事で 無理なく 人と接する事も楽しく働いている

子ども達が成長していく姿を見守ること、地域の方とのコミュニケーションを通して町のイベントに参加できている意識、会社でつくる作品がどう届いているのかダイレクトに感じる事ができる環境。

在住区の方々がご利用されることが多いため、在住区への社会貢献が微力ながらできていると感じるから。

指定管理者変更により、長年の蔵書データ不一致や器具不良、書架の乱れなど課題、改善点が盛り沢山である。指定管理者立ち上げの経験を活かして、優先順位を決め、一つ一つ着実に改善を進めると共に、新たな課題発見にも職員みんなの協力のもとで図書館員として課題解決に努めていけるため、とてもやりがいを感じている。

お客様と良好な関係を築けていると感じているため。

こういう仕事をしたのは初めてだが、仕事を通じて、様々な資格を取ったり、自分自身を高めていけているから。

基準や目標がはっきりした中で、自由な発想で取り組める環境が整っている。

各都市にいろいろな施設があり奥行きを感じる

Q40.【現在の仕事のやりがいについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価となった理由を教えてください。

【どちらかというとやりがいを感じる】

利用者の要望に沿っていく事と安全を双方ともに工夫しながら改善点を見つけて業務を継続するのは困難であるが楽しそうに利用していたりお年寄りも安全に利用できているのを見るとやりがいを感じる。
これからも利用者目線を大事にしていきたいと思う。

業務が多岐にわたる為

人と関わる仕事は常に変化や考えることが多く、良くも悪くも心が動く仕事である。子どもができなかったことができるようになったり行事等で成長を感じたり、保護者から感謝される時はもちろんやりがいを感じる。課題にあたり、どのようにしたらよいか考える部分も、苦しい時もあるがやりがいなのだと思う。

忙しいときと忙しくない時が激しいから。

始めてサービス業の仕事に従事して、対お客様と接する機会が多くなり今迄実施してきた仕事に比べやりがいを感じています。

自主事業運営に関して、利用率の上がない部屋をどうしたら良いか企画を考えたり、施設のファンを作る為の企画を考えたり、その結果が自己評価になるため、やりがいを感じる。

接客は面白い。

忙しいから。

地域の皆さんが生き生きとスポーツされている姿が見える。高齢者のご利用者などに感謝されるとうれしい。

何時もありがとうございますとくださる利用者さんが居るととても嬉しく思います。

利用者に感謝の言葉をたまに頂くことがあり、そういう時はやりがいを感じる。

解決が難しい課題もあるが、達成感を感じることも多いため

たくさんの方々と関われる。

責任者の為自分の考えを持って勤めている。自分勝手ではなくスタッフの声を聞く様にしている。

お客さまから感謝の気持ちを述べられたりするとやりがいを感じる。

いい仲間に恵まれていること。

自分のやりたいことをすぐやってもいいといってもらえるので、とてもやりがいがある。給与がもう少し上がるといいなと思っている。

様々な業務があるので、自分が苦手な作業はいきがいを感じない。

司書業務に対する賃金面での評価が低い傾向にあるので、待遇面の改善を求めたい。業務上、司書資格取得したにもかかわらず、賃金面での評価につながらないのは非常に残念。

常に同じ事をやるだけの単純な作業ではありませんが、スタッフ皆で意見を出し合い物事を決める事ができ、何せお店の雰囲気明るくとても働きやすい環境だと思います。

また、お客様から「貴方達に逢えて嬉しいわあ」や「いつもありがとう」などの嬉しいお言葉を頂けた時に、とてもやりがいを感じます。

これから先、益々高齢者の人口が増える中、利用して下さる一人一人のお客さんを大切にしていこうと常に思っています。

仕事内容がわかるようになったから。

しかし、業務内容が細かく難しいので職場のみなさんで助け合い協力し合える環境だからこそ続ける事が出来ています。

家庭にはできない、人との出会いのなかで、自分のスキルを、活かすことができるから。

毎日多くのご利用者の方がお見えになり、お帰りになります。

ごく当たり前のことだけでも、滞りなく毎日が過ぎていきます。まだまだ入ったばかりで覚えることもたくさんですが、きちんとその中で自分も業務できてるのかな？と思えるから。

一緒に働く人達の人柄がいいのでその人達のために働きたいと思っています。

総合的な判断によって。

好きなものに関わっているから。

みんなが生き生き働いているから

世代の違う方々とふれあうことで新たな発見を感じられる為

この仕事が好きだからです。

Q40.【現在の仕事のやりがいについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価となった理由を教えてください。

ご利用者から感謝された時に感じます。

好きな仕事なので働くことに喜びを感じる

高齢者の実態を知ることができ、どのような働きかけが必要か日々考える。
公的サポートに繋げることができた時には手助けになったと感じる。また、急病人などの対応にあたり回復された時には嬉しく感じる。

自分が役に立っていると思えるから

落ち着いて業務に取り組めているから。

客の反応を直接、感じる事が出来る

社会とつながっていることを実感できる

お客様に、美味しかったとお言葉を頂いたり 売り上げが多かった時などやり甲斐を感じる

利用者の方にありがとうと言っていたいただいた時など、やりがいを感じます。

縁があって杉並区の施設で働くこととなり2年近く経ちました。若い人も年配の方も館内で挨拶をするとほとんどの人が返してくれます。昔、同じ区民の時代があっただけに余計に嬉しく、少しでも役に立ちたいと思っています

お客様から感謝の言葉を頂いた時はやり甲斐を感じます。

ご利用の方に満足いただける施設の維持管理は大変ですが、やり甲斐があります。

頭を使う仕事なので…常に勉強したりして…お客様と接し、進化が有り自信も付きます。

杉並区民として、杉並区にかかわる仕事なので

やりがいのある仕事をする機会があるため。

自分でどのように仕事を進めていくか考え、実行し、まるで暗闇の荒野に進むべき道を切り開いていくような感覚で仕事をしていけるから。

日々、利用者様からも刺激を貰うこともあり直接反応が感じられる事等

自律的に働ける仕事場ではあり、企画運営を任せてもらえる点はやりがいを感じている

他の人に確認する事なく業務をこなせるようになってきた。

専門の知識が活かせる
好きな本に囲まれて仕事ができる

利用者の方々が、喜んでくださるから。

現在の仕事内容が好きなので。

提案事項に対して受け入れ、改善点について話し合い、日々前進している職場だと思うため。

図書館を運営していく上でやらなければいけない作業の一部に参加しているという喜びと自信があり日々の業務を楽しんでこなしています。

何より本に携わっている仕事についていることに生きがいを感じています。

園児とのコミュニケーションをとり、イベントの折のメニューや郷土料理、世界の料理など取り入れ、食への興味や意欲を持って貰えるよう取り組んでいる。

利用される方々の反応を直接見ることができるため。

社内では概ねやりたいと思った事を実行することができるため

必要とされていると感じる時があるので。

好きな仕事なので

この仕事が好きだからです。

子ども達の顔を見るのが楽しいです

自分の持っている知識を活用できるから

Q40.【現在の仕事のやりがいについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価となった理由を教えてください。

事務的な作業も多いが、利用者の方と直接接する機会も多く、お礼を言われたり、自分が業務を行うことで利用者の方々にとってより使いやすい施設になっていると思えたりすることが多いから。

社会に少しでも貢献できることや、仲間と共に仕事できることに楽しさと喜びを感じるため。

自分で製作する仕事が多いので。

基本的には、やりたいことを実施できるため。

自分の好きな仕事ができているため。

資格を活かして働くことができるので。
また、長く働いている先輩方が昇給できれば、更に意欲の向上につながると思います。

自分が好きで働いている場所であるし、利用者の方々に喜んでいただけたと感じる事があるから。

綺麗な施設になってるとうれしく感じます。

子供の成長を感じられる

芸術に触れて楽しいので

毎日がやりがいに満ちているわけではないので。というか、それが普通では？
感じない日と感じる日があって、それが交互に来る感じだから。

利用者さんが、スムーズに活動出来て元気に帰って行かれるのを見ると、そう思います。

元々得意な分野を活かせるから

久しぶりの幼児担任なので

やりがいと共に負担や苦勞も大きく感じるから

資格をいかせる仕事なので

自分の専門性と、これまでのキャリアを活かしている。

利用者から感謝されることにやりがいを感じる。

子どもたちの成長を近くで見られるから

専門分野を生かしている。

好きな仕事であること。そして上司にやりたいことが相談でき、小さなことでも達成感を感じることができる。

様々な業務内容を通して色々な経験ができる為

まず、働いている事事態にやりがいを感じています

指定管理館なので仕事の種類が多く改善できる余地も広め。

利用者が利用しやすい状態にすることで、感謝されることもあり、そこにやりがいを感じる。

自分に合っているから。

仕事が自分に合っているから。

利用者が安全に楽しく利用している姿を見て、やりがいを感じられるから。

綺麗好きで繊細なため、清掃の仕事は性に合っていると感じるから。

楽しいから

すべての業務を一人で行うには不安が残るため、しっかりと業務内容を覚えたい。

Q40.【現在の仕事のやりがいについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価となった理由を教えてください。

【どちらともいえない】

特になし

働いていてやりがいはあるけれども、自分がやりたい仕事とは少し違うため

施設が新しく出番が少ない

子供は可愛いですが、職場の人間関係が不味い。

物足りなさを感じる

一生懸命に対応しても特に返ってくる言葉もない時に当たり前と思われてる事にやりがいを感じられない

基本繰り返しではあるが日々の状況が同じではないので。

単純作業だから

自分のやりたい内容の業務でない為

公平にお互いに気持ち良くと思っても、強気な人には役所が折れてしまう、もしくは内容がどうであれ詫びなくてはならない何が正しいのか分からなくなってしまう

比較的自由に教室を企画運営できるため。

やりがいはありますが、仕事の性質の部分に拠っています(教育や文化、人間の基礎を担う部分だと思うので)。フルタイムで月に手取り15万では、一人暮らしでは厳しいです。

特にノルマがあるわけではなく、達成感はない。

日々たんたんと業務をこなすのみ

頑張っていることが評価されない事がある

担当業務ではない仕事についているため。

仕事にやりがいは求めていない。

あまり高度なスキルを要求される仕事ではないし、給与も最低賃金近くなので、気楽に仕事を続けられます。

現状、働きやすい環境と感じていないのでやりがいも不明。

現場での業務については非常にやりがいのある仕事だと感じております。しかしながら、自分の立場的にはかなり難しい質問となりますので「どちらともいえない」と回答させていただくことにします。

どちらとも言えないから。

まだ勉強中のため

働かせてもらう時間が少ないので、やりがいというほどは活躍できません。

責任を感じる

給与と労働のバランスが取れていないため

パートという位置付けもあり、仕事の、やりがいよりは家庭との両立を重視している。

働きやすい職場だとは思いますが、給与の低さに悩んでおり、また仕事の内容も自分の特性にあっていないように感じて、転職も検討しているため。

自分の気持ち次第なので。

生産性が無い。

私は清掃の仕事はとても大切で世の中に絶対必要な仕事で胸を張ってやりたいと思っていたのに、職場の他の方が清掃は馬鹿にされるとか親に清掃の仕事してと言えないとかそんな言葉を聞くと嫌な気分になります。やりがいも萎えてしまいます。

Q40.【現在の仕事のやりがいについて、総合的な評価をしてください。】について、その評価となった理由を教えてください。

子ども達の成長に関われることは確かに大きなやりがいではあるが、それだけではやりがいとして十分ではない。何かにつけて『子どもの成長をやりがいに』と報酬を誤魔化され人手も増やされないうまま業務と期待と責任はしっかり増大し、我々が子ども達を見捨てられない事を見越して、子ども達を人質に搾取されている気分になることが非常に多い。虐待防止、子育て支援、子ども達のためだというなら我々保育の現場を支える者達に余裕を持って保育に取り組める人員、報酬、環境を用意してほしい。今後も見て見ぬふりをするのでしょうか。

特に不満はないが得るものも多いわけではないから。

専門のシステムを深く理解しても評価につながりにくい。
自分の技術を磨くには不十分と感じている。

特に大きな問題もなく運営できているため

やりがいについて考えたことはない。

新装開館してから、まだ一年未満なので
戸惑う事も多く、自分で納得のいく勤務にはなっていないから

好きな仕事であり、自分に合っていると感じる。

仕事しやすい環境です。

【どちらかというやりがいを感しない】

業務の改善や利用者数が増加したところで、給与には反映されないため。また、勤務時間、勤務日数が多いため。

やりたい内容の仕事をやらせてもらえない

やりたい事は特にできていない。

どれだけ頑張っても やって当たり前だ、と、褒められる事はないが、厳しいご意見はすぐ言われる。給料はコンビニバイト並かそれ以下なのに、業務は増える一方、責任も重く実績も増やせ、サービスも向上させよと 求められるが、予算が低いので人件費削減と人数は減らされるが、給料は低くボーナスもない。

他に本職があるため。

本当は面接を受けた時まで、他社が希望だったからです。

【やりがいを感しない】

仕事にそんなものは求めていないから。

事務的、最低賃金で働いている、将来の見通しが立たない

時短であること
職場の方針に疑問があるから。

働きづらい環境のため。時間が合うのと給与が割と良いので働いている

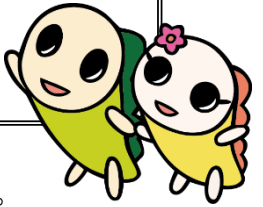
第3 区民調査

3-1 調査票(区民調査)

皆さんの声を
お待ちしております。

杉並区の実施に関する

区民アンケート調査 ご協力をお願い



区民の皆様には、日頃から区政に対し格別のご協力を賜り、誠にありがとうございます。

さて、杉並区では、スポーツ施設や図書館などの施設において、民間事業者等のノウハウを生かせる事業については指定管理者制度を導入し、施設の管理運営を行ってきました(令和5年1月現在37施設)。区は同制度を平成16年度から導入しており、間もなく20年目を迎える節目の時期にきています。

本調査は、指定管理者を導入している施設の利用状況等について実態を把握し、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とすることを目的に、18歳以上の区民の皆さまを対象として3,000名を無作為に抽出して実施するものです。回答は無記名方式であり、調査結果は本調査の目的以外に利用することはありません。

お忙しいところ恐縮ですが、調査の目的・趣旨をご理解の上、ご協力をお願いいたします。

令和5年1月

杉並区長 岸本 聡子

1. アンケートの回答に要する時間は、10～15分程度です。答えにくい設問には、無回答でも問題ありません。
2. 宛名のご本人がお答えください(代筆可)。
※ WEBアンケートフォーム(下の2次元コード)からも回答いただけます。
3. ご回答では設問ごとの説明にしたがって、あてはまる番号(数字)に○印を付けてください。
4. ご記入いただいた調査票は同封の封筒に入れ、令和5年2月6日(月)までにお近くのポストに投かんしてください。(切手は不要です。)
5. アンケートの集計結果及び自由意見は、後日、区のホームページで公表します。
6. 個人が特定できる記載は行わないでください。
7. このアンケートについてのお問い合わせは、下記へお願いします。

〈お問合せ先〉

〒166-8570 杉並区阿佐谷南1丁目15番1号
杉並区役所 政策経営部企画課 企画調整担当
電話:03-3312-2111(内線)1416～1418
ファックス:03-3312-9912
e-mail:kikaku-k@city.suginami.lg.jp

アンケートフォーム
(下の2次元コード)
からも回答いただけます。



<指定管理者制度とは>

公の施設(『住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するため』に地方公共団体が設置する施設)の管理に民間経営の能力を活用することにより、多様化する区民ニーズに効果的、効率的に対応し、利用者に対するサービスの向上を図ることや管理経費を縮減することを目的とする制度のことです。

<杉並区で指定管理者制度を導入している 37 施設>

集会施設	高井戸地域区民センター、西荻地域区民センター、勤労福祉会館、西荻南区民集会所、阿佐谷地域区民センター、コミュニティふらっと永福、梅里区民集会所、下高井戸区民集会所
スポーツ施設	上井草体育館、上井草運動場、上井草温水プール、妙正寺体育館、高円寺体育館、荻窪体育館、大宮前体育館、松ノ木運動場、永福体育館、下高井戸運動場、高井戸温水プール
図書館	阿佐谷図書館、成田図書館、方南図書館、宮前図書館、高井戸図書館、南荻窪図書館、下井草図書館、今川図書館、永福図書館
保育園	高井戸保育園、堀ノ内東保育園、上高井戸保育園
その他	杉並芸術会館(座・高円寺)、高齢者活動支援センター、ゆうゆう今川館、大田黒公園、阿佐谷けやき公園、梅里中央公園

1. あなた自身のことについて

問1 性別

あなたの性別を1つ選んで、番号に○印を付けてください。

1. 男性 2. 女性

問2 年齢

あなたの年齢について、次の中から当てはまるものを1つ選んで、番号に○印を付けてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

2. 集会施設の利用状況などについて

I 区内には31箇所の集会施設があり、そのうち以下の施設は指定管理者制度を導入している施設です。

【指定管理者制度を導入している集会施設】

- ・高井戸地域区民センター ・西荻地域区民センター ・阿佐谷地域区民センター ・勤労福祉会館
- ・西荻南区民集会所 ・梅里区民集会所 ・下高井戸区民集会所 ・コミュニティふらっと永福

問3 上記の集会施設を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. ある 2. ない

(問3で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問8を回答ください。)

問4 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 毎週利用している。 2. 月に1回程度、利用している。
3. 半年に1回程度、利用している。 4. 年に1度程度、利用している。

問5 上記の施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 自宅の近くにあるから 2. サービスの質が良いから 3. 予約がとりやすいから
4. 施設の機能や設備が使いやすいから 5. スタッフの対応が良いから
6. その他()

問6 上記の施設の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問7 問6の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

(問3で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問8 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 当該施設に用事がないから 2. 自宅の近くに施設がないから 3. 営業時間が短いから
4. 予約が取りづらいから 5. 施設の機能や設備が物足りないから
6. スタッフの対応が悪いから 7. その他()

Ⅱ Iで明示した集会施設のほか、区内には23箇所の集会施設施設(地域区民センター、集会所、会議室など)がありますが、これらは指定管理者制度を導入していません。

問9 指定管理者制度を導入していない集会施設を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. ある 2. ない

(問9で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問14を回答ください。)

問10 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 毎週利用している。 2. 月に1回程度、利用している。
3. 半年に1回程度、利用している。 4. 年に1度程度、利用している。

問11 導入していない施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 自宅の近くにあるから 2. サービスの質が良いから 3. 予約がとりやすいから
4. 施設の機能や設備が使いやすいから 5. スタッフの対応が良いから
6. その他()

問12 導入していない施設の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問13 問12の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

(問9で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問14 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 当該施設に用事がないから 2. 自宅の近くに施設がないから 3. 営業時間が短いから
4. 予約が取りづらいから 5. 施設の機能や設備が物足りないから
6. スタッフの対応が悪いから 7. その他()

Ⅲ 集会施設全体について伺います。

問15 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

Ⅱ Iで明示した図書館のほか、区内には4箇所(中央図書館、柿木図書館、高円寺図書館、西荻図書館)の図書館がありますが、これらは指定管理者制度を導入していません。

問35 指定管理者制度を導入していない図書館を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. ある 2. ない

(問35で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問40を回答ください。)

問36 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 毎週利用している。 2. 月に1回程度、利用している。
3. 半年に1回程度、利用している。 4. 年に1度程度、利用している。

問37 導入していない施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 自宅の近くにあるから 2. サービスの質が良いから 3. 予約がとりやすいから
4. 施設の機能や設備が使いやすいから 5. スタッフの対応が良いから
6. その他()

問38 導入していない施設の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問39 問38の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

(問35で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問40 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 当該施設に用事がないから 2. 自宅の近くに施設がないから 3. 営業時間が短いから
4. 予約が取りづらいから 5. 施設の機能や設備が物足りないから
6. スタッフの対応が悪いから 7. その他()

Ⅲ 図書館全体について伺います。

問41 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、図書館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

Ⅱ Iで明示した保育園のほか、区内には30箇所の区立保育園がありますが、これらは指定管理者制度を導入していません。

問48 指定管理者制度を導入していない区立保育園を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. ある 2. ない

(問48で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問53を回答ください。)

問49 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 毎週利用している。 2. 月に1回程度、利用している。
3. 半年に1回程度、利用している。 4. 年に1度程度、利用している。

問50 導入していない施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 自宅の近くにあるから 2. サービスの質が良いから 3. 予約がとりやすいから
4. 施設の機能や設備が使いやすいから 5. スタッフの対応が良いから
6. その他()

問51 導入していない施設の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問52 問51の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

(問48で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問53 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 当該施設に用事がないから 2. 自宅の近くに施設がないから 3. 営業時間が短いから
4. 予約が取りづらいから 5. 施設の機能や設備が物足りないから
6. スタッフの対応が悪いから 7. その他()

Ⅲ 区立保育園全体について伺います。

問54 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、区立保育園に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

Ⅱ Iで明示した公園のほか、区内には331箇所の公園がありますが、これらは指定管理者制度を導入していません。

問61 指定管理者制度を導入していない公園を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. ある 2. ない

(問61で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問66を回答ください。)

問62 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 毎週利用している。 2. 月に1回程度、利用している。
3. 半年に1回程度、利用している。 4. 年に1度程度、利用している。

問63 導入していない公園の利用に当たって、何を重視して公園を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 自宅の近くにあるから 2. サービスの質が良いから 3. 予約がとりやすいから
4. 施設の機能や設備が使いやすいから 5. スタッフの対応が良いから
6. その他()

問64 導入していない公園の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問65 問64の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

(問61で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問66 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

1. 当該施設に用事がないから 2. 自宅の近くに施設がないから 3. 営業時間が短いから
4. 予約が取りづらいから 5. 施設の機能や設備が物足りないから
6. スタッフの対応が悪いから 7. その他()

Ⅲ 公園全体について伺います。

問67 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、公園に「あったら良いな」と思うサービスや改善点などがあれば、教えてください。

10. その他

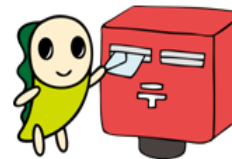
問89

その他、区の指定管理者制度の考え方や、指定管理者制度を導入している施設について、意見があれば、記入ください。

これでアンケートは終了です。

返信用封筒に入れて
ポストに投かんしてください。
(切手は不要です。)

ご協力いただき、
ありがとうございました。



3-2 集計結果(区民調査)

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を1つ選んで、番号に○印を付けてください。

①男性	289人	37.8%
②女性	476人	62.2%
計	765人	

問2 あなたの年齢について、次の中から当てはまるものを1つ選んで、番号に○印を付けてください。

①10代	15人	2.0%
②20代	145人	18.9%
③30代	125人	16.3%
④40代	164人	21.4%
⑤50代	141人	18.4%
⑥60代	86人	11.2%
⑦70代以上	91人	11.9%
計	767人	

区民調査 集計結果

2. 集会施設の利用状況などについて

I 区内には35箇所の集会施設があり、そのうち以下の施設は指定管理者制度を導入している施設です。

【指定管理者制度を導入している集会施設】

・高井戸地域区民センター ・西荻地域区民センター ・阿佐谷地域区民センター ・勤労福祉会館
 ・西荻南区民集会所 ・梅里区民集会所 ・下高井戸区民集会所 ・コミュニティふらっと永福

問3 上記の集会施設を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	229人	29.4%
②ない	549人	70.6%
計	778人	

(問3で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問8を回答ください。)

問4 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	18人	8.3%
②月1回程度	35人	16.2%
③半年に1回程度	48人	22.2%
④年に1回程度	115人	53.2%
計	216人	

問5 上記の施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	137人	64.3%
②サービスの質が良い	1人	0.5%
③予約がとりやすい	6人	2.8%
④施設の機能・設備が使いやすい	29人	13.6%
⑤スタッフの対応が良い	5人	2.3%
⑥その他(自由記述欄あり)	35人	16.4%
計	213人	

問6 上記の施設の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	67人	29.8%
②やや満足	67人	29.8%
③どちらとも言えない	78人	34.7%
④やや不満	12人	5.3%
⑤不満	1人	0.4%
計	225人	

問7 問6の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問3で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問8 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	424人	79.1%
②自宅の近くにない	71人	13.2%
③営業時間が短い	1人	0.2%
④予約が取りづらい	3人	0.6%
⑤施設の機能・設備が物足りない	2人	0.4%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	35人	6.5%
計	536人	

区民調査 集計結果

2. 集会施設の利用状況などについて

Ⅱ I で明示した集会施設のほか、区内には23箇所の集会施設施設(地域区民センター、集会所、会議室など)がありますが、これらは指定管理者制度を導入していません。

問9 指定管理者制度を導入していない集会施設を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	160人	20.7%
②ない	612人	79.3%
計	772人	

(問9で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問14を回答ください。)

問10 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	16人	10.0%
②月1回程度	26人	16.3%
③半年に1回程度	39人	24.4%
④年に1回程度	79人	49.4%
計	160人	

問11 導入していない施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	101人	64.7%
②サービスの質が良い	0人	0.0%
③予約がとりやすい	7人	4.5%
④施設の機能・設備が使いやすい	19人	12.2%
⑤スタッフの対応が良い	1人	0.6%
⑥その他(自由記述欄あり)	28人	17.9%
計	156人	

問12 導入していない施設の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	43人	26.9%
②やや満足	38人	23.8%
③どちらとも言えない	68人	42.5%
④やや不満	9人	5.6%
⑤不満	2人	1.3%
計	160人	

問13 問12の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問9で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問14 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	493人	82.0%
②自宅の近くにない	50人	8.3%
③営業時間が短い	2人	0.3%
④予約が取りづらい	4人	0.7%
⑤施設の機能・設備が物足りない	3人	0.5%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	49人	8.2%
計	601人	

Ⅲ 集会施設全体について伺います。

問15 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

区民調査 集計結果

3. スポーツ施設の利用状況などについて

I 区内には19箇所のスポーツ施設があり、そのうち以下の施設は指定管理者制度を導入している施設です。

【指定管理者制度を導入しているスポーツ施設】

・上井草体育館・上井草運動場・上井草温水プール・妙正寺体育館・高円寺体育館・荻窪体育館
 ・大宮前体育館・松ノ木運動場・永福体育館・下高井戸運動場・高井戸温水プール

問16 上記のスポーツ施設を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	341人	43.6%
②ない	441人	56.4%
計	782人	

(問16で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問21を回答ください。)

問17 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	39人	12.5%
②月1回程度	55人	17.7%
③半年に1回程度	79人	25.4%
④年に1回程度	138人	44.4%
計	311人	

問18 上記の施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	191人	60.6%
②サービスの質が良い	9人	2.9%
③予約がとりやすい	9人	2.9%
④施設の機能・設備が使いやすい	66人	21.0%
⑤スタッフの対応が良い	1人	0.3%
⑥その他(自由記述欄あり)	39人	12.4%
計	315人	

問19 上記の施設の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	105人	31.5%
②やや満足	136人	40.8%
③どちらとも言えない	64人	19.2%
④やや不満	20人	6.0%
⑤不満	8人	2.4%
計	333人	

問20 問19の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問16で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問21 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	288人	66.8%
②自宅の近くにない	81人	18.8%
③営業時間が短い	6人	1.4%
④予約が取りづらい	9人	2.1%
⑤施設の機能・設備が物足りない	1人	0.2%
⑥スタッフの対応が悪い	1人	0.2%
⑦その他(自由記述欄あり)	45人	10.4%
計	431人	

区民調査 集計結果

3. スポーツ施設の利用状況などについて

II I で明示したスポーツ施設のほか、区内には8箇所のスポーツ施設(運動場、温水プールなど)がありますが、これらは指定管理者制度を導入していません。

問22 指定管理者制度を導入していないスポーツ施設を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	77人	10.1%
②ない	688人	89.9%
計	765人	

(問22で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問27を回答ください。)

問23 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	9人	12.7%
②月1回程度	13人	18.3%
③半年に1回程度	16人	22.5%
④年に1回程度	33人	46.5%
計	71人	

問24 導入していない施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	48人	64.9%
②サービスの質が良い	2人	2.7%
③予約がとりやすい	2人	2.7%
④施設の機能・設備が使いやすい	15人	20.3%
⑤スタッフの対応が良い	0人	0.0%
⑥その他(自由記述欄あり)	7人	9.5%
計	74人	

問25 導入していない施設の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	24人	33.3%
②やや満足	29人	40.3%
③どちらとも言えない	14人	19.4%
④やや不満	3人	4.2%
⑤不満	2人	2.8%
計	72人	

問26 問25の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問22で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問27 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	421人	63.0%
②自宅の近くにない	181人	27.1%
③営業時間が短い	4人	0.6%
④予約が取りづらい	4人	0.6%
⑤施設の機能・設備が物足りない	5人	0.7%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	53人	7.9%
計	668人	

III スポーツ施設全体について伺います。

問28 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

区民調査 集計結果

4. 図書館の利用状況などについて

I 区内には13箇所の図書館があり、そのうち以下の施設は指定管理者制度を導入している施設です。

【指定管理者制度を導入している図書館】
 ・阿佐谷図書館・成田図書館・方南図書館・宮前図書館・高井戸図書館・南荻窪図書館
 ・下井草図書館・今川図書館・永福図書館

問29 上記の図書館を利用したことがあるか、あてはまるもの一つを選んで、番号に○を付けてください。

①ある	399人	51.3%
②ない	379人	48.7%
計	778人	

(問29で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問34を回答ください。)

問30 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるもの一つを選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	54人	13.8%
②月1回程度	110人	28.1%
③半年に1回程度	105人	26.9%
④年に1回程度	122人	31.2%
計	391人	

問31 上記の施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるもの一つを選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	313人	81.7%
②サービスの質が良い	14人	3.7%
③予約がとりやすい	2人	0.5%
④施設の機能・設備が使いやすい	32人	8.4%
⑤スタッフの対応が良い	3人	0.8%
⑥その他(自由記述欄あり)	19人	5.0%
計	383人	

問32 上記の施設の満足度について、あてはまるもの一つを選んで、番号に○を付けてください。

①満足	143人	36.0%
②やや満足	138人	34.8%
③どちらとも言えない	97人	24.4%
④やや不満	15人	3.8%
⑤不満	4人	1.0%
計	397人	

問33 問32の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問29で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問34 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるもの一つを選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	207人	56.1%
②自宅の近くにない	116人	31.4%
③営業時間が短い	10人	2.7%
④予約が取りづらい	0人	0.0%
⑤施設の機能・設備が物足りない	4人	1.1%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	32人	8.7%
計	369人	

区民調査 集計結果

4. 図書館の利用状況などについて

II Iで明示した図書館のほか、区内には4箇所(中央図書館、柿木図書館、高円寺図書館、西荻図書館)の図書館がありますが、これらは指定管理者制度を導入していません。

問35 指定管理者制度を導入していない図書館を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	282人	36.5%
②ない	491人	63.5%
計	773人	

(問35で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問40を回答ください。)

問36 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	32人	12.2%
②月1回程度	68人	25.9%
③半年に1回程度	73人	27.8%
④年に1回程度	90人	34.2%
計	263人	

問37 導入していない施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	162人	61.8%
②サービスの質が良い	16人	6.1%
③予約がとりやすい	0人	0.0%
④施設の機能・設備が使いやすい	59人	22.5%
⑤スタッフの対応が良い	0人	0.0%
⑥その他(自由記述欄あり)	25人	9.5%
計	262人	

問38 導入していない施設の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	118人	43.2%
②やや満足	76人	27.8%
③どちらとも言えない	57人	20.9%
④やや不満	16人	5.9%
⑤不満	6人	2.2%
計	273人	

問39 問38の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問35で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問40 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	247人	51.6%
②自宅の近くにない	199人	41.5%
③営業時間が短い	7人	1.5%
④予約が取りづらい	0人	0.0%
⑤施設の機能・設備が物足りない	4人	0.8%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	22人	4.6%
計	479人	

III 図書館全体について伺います。

問41 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、図書館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

区民調査 集計結果

5. 区立保育園の利用状況などについて

I 区内には33箇所の区立保育園があり、そのうち以下の施設は指定管理者制度を導入している施設です。

【指定管理者制度を導入している区立保育園】
 ・高井戸保育園・堀ノ内東保育園・上高井戸保育園

問42 上記の区立保育園を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	8人	1.0%
②ない	768人	99.0%
計	776人	

(問42で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問47を回答ください。)

問43 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	1人	50.0%
②月1回程度	0人	0.0%
③半年に1回程度	0人	0.0%
④年に1回程度	1人	50.0%
計	2人	

問44 上記の区立保育園の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	4人	66.7%
②サービスの質が良い	1人	16.7%
③予約がとりやすい	0人	0.0%
④施設の機能・設備が使いやすい	0人	0.0%
⑤スタッフの対応が良い	0人	0.0%
⑥その他(自由記述欄あり)	1人	16.7%
計	6人	

問45 上記の区立保育園の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	6人	85.7%
②やや満足	0人	0.0%
③どちらとも言えない	1人	14.3%
④やや不満	0人	0.0%
⑤不満	0人	0.0%
計	7人	

問46 問45の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問42で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問47 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	643人	86.1%
②自宅の近くにない	41人	5.5%
③営業時間が短い	0人	0.0%
④予約が取りづらい	2人	0.3%
⑤施設の機能・設備が物足りない	0人	0.0%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	61人	8.2%
計	747人	

区民調査 集計結果

5. 区立保育園の利用状況などについて

II Iで明示した保育園のほか、区内には30箇所の区立保育園がありますが、これらは指定管理者制度を導入していません。

問48 指定管理者制度を導入していない区立保育園を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	53人	6.9%
②ない	710人	93.1%
計	763人	

(問48で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問53を回答ください。)

問49 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	22人	68.8%
②月1回程度	2人	6.3%
③半年に1回程度	1人	3.1%
④年に1回程度	7人	21.9%
計	32人	

問50 導入していない施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	32人	74.4%
②サービスの質が良い	5人	11.6%
③予約がとりやすい	0人	0.0%
④施設の機能・設備が使いやすい	1人	2.3%
⑤スタッフの対応が良い	3人	7.0%
⑥その他(自由記述欄あり)	2人	4.7%
計	43人	

問51 導入していない施設の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	24人	53.3%
②やや満足	10人	22.2%
③どちらとも言えない	7人	15.6%
④やや不満	2人	4.4%
⑤不満	2人	4.4%
計	45人	

問52 問51の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問48で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問53 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	616人	89.0%
②自宅の近くにない	19人	2.7%
③営業時間が短い	1人	0.1%
④予約が取りづらい	1人	0.1%
⑤施設の機能・設備が物足りない	1人	0.1%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	54人	7.8%
計	692人	

III 区立保育園全体について伺います。

問54 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、区立保育園に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

区民調査 集計結果

6. 公園の利用状況などについて

I 区内には334箇所の公園があり、そのうち以下の公園は指定管理者制度を導入している公園です。

【指定管理者制度を導入している公園】
・大田黒公園・阿佐谷けやき公園・梅里中央公園

問55 上記の公園を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	277人	35.4%
②ない	505人	64.6%
計	782人	

(問55で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問60を回答ください。)

問56 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	8人	3.0%
②月1回程度	31人	11.8%
③半年に1回程度	74人	28.1%
④年に1回程度	150人	57.0%
計	263人	

問57 上記の公園の利用に当たって、何を重視して利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	133人	51.2%
②サービスの質が良い	15人	5.8%
③予約がとりやすい	0人	0.0%
④施設の機能・設備が使いやすい	49人	18.8%
⑤スタッフの対応が良い	0人	0.0%
⑥その他(自由記述欄あり)	63人	24.2%
計	260人	

問58 上記の公園の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	139人	51.3%
②やや満足	77人	28.4%
③どちらとも言えない	49人	18.1%
④やや不満	5人	1.8%
⑤不満	1人	0.4%
計	271人	

問59 問58の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問55で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問60 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	219人	44.7%
②自宅の近くにない	261人	53.3%
③営業時間が短い	2人	0.4%
④予約が取りづらい	0人	0.0%
⑤施設の機能・設備が物足りない	2人	0.4%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	6人	1.2%
計	490人	

区民調査 集計結果

6. 公園の利用状況などについて

Ⅱ Iで明示した公園のほか、区内には331箇所の公園がありますが、これらは指定管理者制度を導入していません。

問61 指定管理者制度を導入していない公園を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	472人	61.4%
②ない	297人	38.6%
計	769人	

(問61で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問66を回答ください。)

問62 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	147人	32.3%
②月1回程度	127人	27.9%
③半年に1回程度	96人	21.1%
④年に1回程度	85人	18.7%
計	455人	

問63 導入していない公園の利用に当たって、何を重視して公園を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	416人	90.8%
②サービスの質が良い	1人	0.2%
③予約がとりやすい	1人	0.2%
④施設の機能・設備が使いやすい	22人	4.8%
⑤スタッフの対応が良い	0人	0.0%
⑥その他(自由記述欄あり)	18人	3.9%
計	458人	

問64 導入していない公園の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	170人	36.6%
②やや満足	143人	30.8%
③どちらとも言えない	133人	28.7%
④やや不満	15人	3.2%
⑤不満	3人	0.6%
計	464人	

問65 問64の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問61で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問66 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	222人	76.8%
②自宅の近くにない	51人	17.6%
③営業時間が短い	0人	0.0%
④予約が取りづらい	0人	0.0%
⑤施設の機能・設備が物足りない	0人	0.0%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	16人	5.5%
計	289人	

Ⅲ 公園全体について伺います。

問67 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、公園に「あったら良いな」と思うサービスや改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

区民調査 集計結果

7. 杉並芸術会館(座・高円寺)の利用状況などについて

※「杉並芸術会館(座・高円寺)」は同種の施設がないため、杉並芸術会館(座・高円寺)の利用状況のみお伺いします。

問68 杉並芸術会館(座・高円寺)を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	123人	15.7%
②ない	660人	84.3%
計	783人	

(問68で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問73を回答ください。)

問69 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	0人	0.0%
②月1回程度	2人	1.8%
③半年に1回程度	14人	12.7%
④年に1回程度	94人	85.5%
計	110人	

問70 杉並芸術会館(座・高円寺)の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	29人	26.6%
②サービスの質が良い	18人	16.5%
③予約がとりやすい	1人	0.9%
④施設の機能・設備が使いやすい	19人	17.4%
⑤スタッフの対応が良い	0人	0.0%
⑥その他(自由記述欄あり)	42人	38.5%
計	109人	

問71 杉並芸術会館(座・高円寺)の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	50人	41.0%
②やや満足	40人	32.8%
③どちらとも言えない	31人	25.4%
④やや不満	0人	0.0%
⑤不満	1人	0.8%
計	122人	

問72 問71の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問68で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問73 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	496人	77.1%
②自宅の近くにない	98人	15.2%
③営業時間が短い	1人	0.2%
④予約が取りづらい	5人	0.8%
⑤施設の機能・設備が物足りない	1人	0.2%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	42人	6.5%
計	643人	

問74 杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

区民調査 集計結果

8. 高齢者活動支援センターの利用状況などについて

※「高齢者活動支援センター」は同種の施設がないため、高齢者活動支援センターの利用状況のみお伺いします。

問75 高齢者活動支援センターを利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	14人	1.8%
②ない	760人	98.2%
計	774人	

(問75で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問80を回答ください。)

問76 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	4人	30.8%
②月1回程度	4人	30.8%
③半年に1回程度	3人	23.1%
④年に1回程度	2人	15.4%
計	13人	

問77 高齢者活動支援センターの利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	4人	30.8%
②サービスの質が良い	1人	7.7%
③予約がとりやすい	0人	0.0%
④施設の機能・設備が使いやすい	3人	23.1%
⑤スタッフの対応が良い	3人	23.1%
⑥その他(自由記述欄あり)	2人	15.4%
計	13人	

問78 高齢者活動支援センターの満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	3人	25.0%
②やや満足	5人	41.7%
③どちらとも言えない	3人	25.0%
④やや不満	1人	8.3%
⑤不満	0人	0.0%
計	12人	

問79 問78の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問75で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問80 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	669人	90.2%
②自宅の近くにない	29人	3.9%
③営業時間が短い	0人	0.0%
④予約が取りづらい	2人	0.3%
⑤施設の機能・設備が物足りない	1人	0.1%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	41人	5.5%
計	742人	

問81 高齢者活動支援センターに「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

区民調査 集計結果

9. ゆうゆう今川館の利用状況などについて

※「ゆうゆう今川館」の指定管理者が担う業務は、清掃業務など施設の管理であり、サービスの提供などは他のゆうゆう館と同じであるため、ゆうゆう今川館の利用状況のみお伺いします。

問82 ゆうゆう今川館を利用したことがあるか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①ある	6人	0.8%
②ない	767人	99.2%
計	773人	

(問82で「①ある」と回答された方にお伺いします。「②ない」と回答された方は問87を回答ください。)

問83 どのくらいの頻度で利用しているか、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①毎週	0人	0.0%
②月1回程度	0人	0.0%
③半年に1回程度	1人	20.0%
④年に1回程度	4人	80.0%
計	5人	

問84 ゆうゆう今川館の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①自宅に近い	3人	50.0%
②サービスの質が良い	0人	0.0%
③予約がとりやすい	0人	0.0%
④施設の機能・設備が使いやすい	2人	33.3%
⑤スタッフの対応が良い	0人	0.0%
⑥その他(自由記述欄あり)	1人	16.7%
計	6人	

問85 ゆうゆう今川館の満足度について、あてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①満足	0人	0.0%
②やや満足	2人	33.3%
③どちらとも言えない	4人	66.7%
④やや不満	0人	0.0%
⑤不満	0人	0.0%
計	6人	

問86 問85の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

(問82で「②ない」と回答された方にお伺いします。)

問87 なぜ利用したことがないか、最もあてはまるものを一つ選んで、番号に○を付けてください。

①施設に用事がない	624人	83.5%
②自宅の近くにない	81人	10.8%
③営業時間が短い	0人	0.0%
④予約が取りづらい	1人	0.1%
⑤施設の機能・設備が物足りない	1人	0.1%
⑥スタッフの対応が悪い	0人	0.0%
⑦その他(自由記述欄あり)	40人	5.4%
計	747人	

問88 ゆうゆう館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

3-3 自由記述全文(区民調査)

区民向けアンケート【集会施設】自由意見

問5-6. 指定管理施設である集会施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。【その他】
新型コロナワクチン接種会場として指定があった為
マンション組合総会で使用
談話室で読書
友人の発表会と催物がある時に行きます
イベントがあった際に利用している
必要だから
子供のおゆうぎ会で利用
職場の勉強会でよく使っているから。
イベントがその施設で実施されたため
大きな部屋があるから
期日前投票の時だけ
区役所が休みの時にその施設が利用できたから
催事、イベント
子育てイベントを開催していたから
職場のイベントで利用するため。
団体の講演会が開催されるから
60歳からの楽器教室の会場になっている為
会のみんなが集まりやすいから
子どものあつまりで使用されるため
子ども向けのイベントがあった時
選挙の時に利用
イベントや講演会がある時のみ
ワクチンを受けた
そこでイベントがあったから
子供の頃に絵画教室があったから
公文で使っていた。
マンションの総会で集まる場所が必要だから
加入している団体の活動があったため
子供が喜ぶイベントがたまにあるから
目的(主に楽器演奏)のために部屋を探していて、空いている時があるから。
参加したイベントの会場指定だった為
安くて、近くて、たくさん集まれる場所がここしかなかった
マンション管理組合通常総会の会場として利用

問6. 指定管理施設(集会施設)の満足度を教えてください。	問7. 問6の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	子供が1人で行っても安心。明るく、治安も良い、キレイ。
	音楽室を使用させていただきました。設備が整っており使いやすかったため。
	施設がキレイで気持ち良く利用できるから。子どもとの時間を過ごすのに、家から近く、無料で利用できるのが有難いから。
	近くなので便利
	職員の対応がとても良いため
	適切な施設、ケアがある
	目的に合っている。施設がきれい
	きれい
	選挙の期日前投票所となっているので、その時だけ利用している。明るい雰囲気が好きだから
	便利で使いやすい。
	新しく明るいロビー、用事がなくても散歩の途中によりお茶をしたり屋上から景色を眺めたり楽しく利用させてもらっております
	施設内がいつも清潔だから
	イベント運営の協議会の方々が親切なものと、高齢の方が多いので会話を楽しんでいます。イベントを企画運営して下さる方がいらっしゃる以上、積極的に参加しています。施設の満足度よりも「人」との交流に重点を置いています。
	特に困ったことやイヤな思いをしたことはない
	公園が隣接しているので、子供達のにぎやかな声が聞けていいと思います。只、利用といっても、印刷機をお借りする程度ですが。
	好きな先生のヨガが年2回あるため
	建物が清潔で明るい、居心地が良い
	きれいで使いやすい。みなさんの(利用者)マナーが良い。
	入りやすい、スタッフが親切(しかし一度、清掃スタッフさんの態度が悪くて注意したことがあります)
	図書室や温水プールひととき保育など設備が整っているから
	使いたい時に使いたい目的で使用できたので
	きれいで多目的トイレなど施設も十分使いやすかった。スタッフの対応がよかった。
	図書室利用おもしろい本があるから
	楽しいから
	清潔で明るいから
	施設が新しく快適だから
	練習日の連絡や、その他の対応がとても丁寧です
	きれいになって明るくなった
	利用しやすく値段安い
	きれい
	施設がキレイだから
	コロナワクチンの接種で利用しました
安くて使いやすい	
施設がきれい	
自由に使える机や椅子が多くあり、静かな環境で勉強ができるため	
親切でした	
特段、不満な点がないため	
対応がよい、管理がしっかりされている	
安価にヨガや英会話のクラスに参加できるから	

問6. 指定管理施設(集会施設)の満足度を教えてください。	問7. 問6の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	<p>休日利用できる点や、プール設備があり夜まで利用でき便利です。駐輪場も充実しており、不満のない施設だと思います。</p> <p>施設が綺麗で駅から近く使いやすいです。</p> <p>子供が図書館に毎週お邪魔しています。その際に、ラウンジも子供と訪問してます。催し物などやっており、子供も楽しみにしています。</p> <p>自宅の近くにあり、施設がきれいに保たれ、職員の方の感じも良い</p> <p>プールを利用した際、忘れ物をしましたが、電話も丁寧で、受け取りもスムーズに行え安心しました。</p> <p>特に支障なく利用できた。</p> <p>主にカフェと図書室を利用しています。図書室で借りて来た本などを食後に読んだりしています。明るく充分なスペースがあって休憩に役立ったり、顔見知りとの交流もできます。</p> <p>施設がきれい。</p> <p>スペースにゆとりがあり、清潔</p>
やや満足	<p>キレイだから</p> <p>様々なイベントを行っており、地域のコミュニティスペースとなっていると感じるため。しかしながら若者に向けたイベントが少ないようにも感じる。</p> <p>予約がとりにくいため</p> <p>使いやすいから</p> <p>きれい。普通と思う。手話通訳サービスあるととっても良い。</p> <p>清潔な感じ</p> <p>きれいで使いやすい</p> <p>リニューアルして、施設、各所が、きれいになった(トイレ、洗面所)(各部屋など)</p> <p>不満はない</p> <p>スタッフの対応が良いから。(特に電話での対応がとても親切でした)</p> <p>整った施設だから</p> <p>近くで利用しやすい。</p> <p>使いたい時間に空いているから。</p> <p>スタッフさんの対応が、館内でお逢いするときも電話もとてもよく、気持ちよく使えます。やや満足な理由としては、チャイムの音が大きいことと、館内が少し薄く感じます。</p> <p>清潔だから</p> <p>きれいで使いやすい為。</p> <p>対応がきちりとしている。</p> <p>落ちついていて、清潔感もあるから。</p> <p>お祭りや清掃工場のイベントが楽しかったから。</p> <p>目的が果たせたから</p> <p>室内がとてもきれい。選挙の投票の時に、便利だから。</p> <p>不満がないため</p> <p>使いやすいので</p> <p>希望者が多く月に一度場所取りの抽せんがある。順番に当番に当たった者が朝8:30会場に行っているが安易で平等な方法を考えてほしい。</p> <p>イベントや講座を行っているから</p> <p>きれいだし図書館やプールなど使える施設があるからです。</p> <p>子ども向けのイベントがあり、スタッフの方々も丁寧に対応して下さったから。</p> <p>長年利用しているので、安心感がある。</p> <p>部屋やホールの利用だけでなく、休憩コーナーの利用が多い自販機のコーヒーでちょっと休み、の時によく使っている</p> <p>新しくて良き</p>

問6. 指定管理施設(集会施設)の満足度を教えてください。	問7. 問6の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	椅子やテーブルが気持ち良い
	(問5)の回答と同じです。
	大分前に利用していたので、現在は良くなっていると思います
	常に清掃されているので使用していて気持ちがいいから。施設のある場所が高台のせいかな施設全体が明るい印象。
	選挙での利用のみですが、駐輪場もあり、近いので助かります。
	使いやすく、良い施設と思う。ただ、野外喫煙所が子どももよく使う施設の人もよく通る場所にあるのは時代遅れ。
	予約がとりにくい
	どの部屋でも講演台を利用出来るようになって欲しいと思います。
	設備が、使いづらかった
	どちらとも言えない
利用する機会が少ないため。	
特に思い出がない	
プールの利用の為	
施設に満足感を得られなかったため	
ワクチンの為に行っただけだから	
選挙の時等しか使ったことがないので	
施設を意識して利用したわけではなかったため	
イベントに参加する程度です。	
予約がとりづらいから	
会社の会議の時に使用した	
少し狭い様に感じました。	
利用したいときに他の方が使っていて利用できないことがある	
確か選挙の時に行っただけだと思いますのであまり覚えていません。	
利用する目的がない。	
親切でもなく、不親切でもないから	
あまり利用していないので何とも言えない	
サービスには期待していない。近くにあるので、利用している	
特になし	
施設に、とても古い建物やレイアウトであるものが散見されるから。	
本の返却で時々寄る位なので。	
満足する施設と不満な施設と双方存在する。このため、この設問は不適切です。	
利用頻度が少ない為判断できず。	
予約が独自のシステムで登録が手間。	
団体の代表者がお借りした施設でした。	
不在者投票で行くくらいなので特に可も不可もない	
かなり以前に利用したため、記憶が曖昧	
特に、不満はないから。	
10年以上前に利用したきり利用した事がないのでわからない	
民間のノウハウというのを初めて知りました。そのくらい、どう他の施設と違うのか分からないと感じたためです。	
マンション総会に利用しているが、良い点はアクセスと料金。近所にあり料金が安くて便利。マイナスポイントは借りている部屋が地下でやや閉塞感あるうえ、椅子やテーブルなどの調度も古く長時間の利用に快適とは言えない点。	
予約の取り方が難しい	

問6. 指定管理施設(集会施設)の満足度を教えてください。	問7. 問6の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや不満	シートの座りごちが悪い
	予約が取りづらいから
	予約が取りづらい
	とても長い時間待たされた。待つ間その場にずっといないといけないのは不便だと思った。
	和太鼓の練習に使える施設が無い。
	図書室が閉鎖された。とてもよい所だったのに、無念、どうして?としかいいようがない。施設は新しくきれいだが無機質。人を寄せる感じがしない。室を利用してもらうだけでよいという感じ
	体育室が狭い。会場費が高い
	そうじはしているが物がゴチャゴチャ片付いていなく雑な感じ、断捨離をしてスッキリし、ヨーロッパの施設を手本に美しくして欲しい。
	駐車場の有料化など。卓球台の表面のメンテナンスが全くできていない
	あまり利用出来る機会がないため。
	赤ちゃんと一緒の場合授乳やおむつ替えの場所が特に部屋もないので大変だった。エレベーターもベビーカーだと狭い!
	記事前投票くらいにしか行かず、どのような利用方法があるか詳細に調べていない事もあるが、活用の方法が少し不透明。少しコマーシャルしてもらえると更に利用したくなるきっかけになるかも知れない。
不満	利用中に勝手に入室され、後に酷い対応を受けたため現在は利用していない。

問8-7. 指定管理施設である集会施設を利用したことがない理由を教えてください。【その他】

仕事で多忙

足がいたくて歩行が困難だから

何をする施設かわからない

利用の必要がなかったから。

何をしてくれるのかもしくは何が出来るのか分からないので。

コロナ禍で転入した為

何があるのかよくわかっていないから。

当該施設で何が出来るか知らないから

何が出来るところか知らない。

“集会”する用事がない。図書館やプールは使っています

使いたい魅力ある機能や内容が乏しいから！

何をする施設なのか知らなかったから

施設についてよく把握していない

どう使用したらいいか分からない、存在を知らなかった。

予約方法を知らないから

使用できること自体を知らないから

用途がない

利用の機会がないから

知らなかった。

利用できること知らなかったから。中になにがあるか、どこにどんな施設があるかよく知らないから

何のサービスが受けられるのか知らないため

施設があることを知りませんでした。駅の近くのセンターはワクチン接種で行ったことがあります、あの建物は違いますか？

存在するのに気がつかないから

知らなかった。

現在地方の大学に在学のため

今まで利用が必要な状況が無かったから

使う予定なし

何をしているか知らないから

予約が取りづらく、集会所の利用規則もわかりづらい。何度か検討したが結果断念している。

杉並区に引っ越してきたばかりで、よく知らないから。

初めて集会施設の存在を知ったから。

知らないから

転居して日が浅いため。将来的には利用させていただきたいと思います。

そもそも何をする施設か知らない

引っ越したばかりで、まだ存在を知らなかった為。

ある事を知らなかった、区の広報でイベントなど参加できるものはないかと見てはいるけれど、仕事をしているのでなかなか参加したい日時場所内容が希望に合う物がないです。

問11-6. 指定管理施設以外の施設である集会施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。【その他】

催しがあったので
リズム体操の会場で飛び入り参加なので選んだ施設ではない
子供の習い事の授業で使われることがあるから
施設で自分の入っている団体が活動しているから。
習い事(子どもの)の集會会場だったため
イベントを行っていて参加者として利用する時に使う
確定申告の無料相談を行っているから
必要だから
予定されていた施設だったから。(指定)
コロナワクチン接種会場だったため。
求人情報などを得やすいから。
イベントに参加するので。
体操を月に2回使用してます。
マンションの集會場所だったため
予約がとれなかった場合に、次にさがす所
自分は決定に関わっていない。カルチャースクールの知人が選んでくれる
周辺に会議室がないから！(マンション管理組合)
昔から月に1回の会の時に使っている
代表者が予約する施設だから。
イベント・講演会のおきのみ
日常的に利用する用事はないのですが、選挙の際には利用していますので、一応「年に1度程度の利用」と回答させていただきました。そのため、施設の利用にあたって重視していることは特にありません。
用事があるため。
同上
目的(主に楽器演奏)のために部屋を探していて、空いている時があるから。
イベントの会場指定だった為
ピアノ発表会で利用した

問12. 指定管理施設以外の施設(集会施設)の満足度を教えてください。	問13. 問12の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	ヨーガの教室で使用しているが、広々して、使い易い。
	自宅に近く入りやすく便利に活用しています。
	ケアが良い
	目的に合っている
	使いやすい場所にあるし、便利
	制度を導入していなくても事が足りているから
	特に不満を感じたことがない
	子供達がもちつき大会など体験できる
	利用した際に特に不満を感じた点がなかった。利用した際にコストの面(人件費等)はみえないから
	印刷機が新しいのと、長机が置いてあって作業しやすい。
	不満はないので。
	いつも(ほとんど)予約がとれる
	不在者投票ができ便利
	日曜や祝日も開けてくれていて、かつ夜遅くまで利用できるから
	特に不満を感じたことがないので
	期日前投票で利用していますが、案内も良かったと思います。
	使い慣れている
	19時～20時の間での講習会で利用させて頂いたのですが遅い時間帯ですが利用できて仕事終わりでも可能な所が満足です
	利用しやすく値段安い
	対応が良いのと講座内容の説明など丁寧にしてくれる
	歩いて数分ぐらいのところにあるため使いやすい。また、ふらっと立ち寄って区の情報(チラシなどの紙の情報)を手に入れることができる。
	こどもも大人も参加できる催し物を定期的に行っているから。
	特に悪いと思った点はなかったため満足にしました。
	まだ一度しか利用していませんが、キレイだし近所なので家族でレクリエーションとして利用できるのも、満足です。
	スタッフの方の対応が良く、長く利用させていただいている。
	近く、知り合いのマンションの施設で簡易に使用できるから
近くて便利だから	
施設の方も親切で、特に問題なく利用できている	
必要な設備があり、施設がきれいに保たれ、職員の方の感じも良い	
満足だが古いのは気になる	
やや満足	施設予約方法がちょっと面倒です。
	家の近くにあってよい。
	もう少し広いと良い。予約をとるのが大変らしい。
	建物が古いこと、エレベーターがない(見つけられない)こともあり、ベビーカーや子どもを抱っこして階段の昇降が大変。
	不満はない
	子どもの集合で以前利用させていただき、体育と調理を行って良かった
	目的が果たせたから
	家から近くて便利なので
	いろいろなイベントの場合は抽選で当たって参加している。
	特に不自由なことや不具合などなく利用できたため

問12. 指定管理施設以外の施設(集会施設)の満足度を教えてください。	問13. 問12の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	集会施設が取りにくい。
	少し古いが不便はなかった。
	マンションの理事会、総会で使っています。前もってなら予約が取りやすい。
	住民票取得などのサービスがなくなったから。予約がなかなかとれないから
	予約が取れるから
	職員にもよるかも知れないが、臨機応変の対応ができ、区の職員は住民サービスがていねい
	満足度を評価できるほどではありませんが、何か不満だとは感じたことがないので、このように回答させていただきました。
	とくに不満な点はない。指定管理と直営でサービスの違いがあるように思えない。
	徒歩で5分程度と近いから。
	挨拶をちゃんとしてくれるので、満足です。
	地域の方が多く、親切でした。
	家の近くにあり、料金も安い。
	予約が取れやすく助かります。施設は古いですが2階のフリースペースも和みます。
	管理状態の違いで、施設利用での差は感じていないため。
時期により、混んでいる等、待つケースがあることがちょっとマイナスです。	
どちらとも言えない	施設の老朽化
	多くの施設と変らない。
	施設自体には何の不满もない。指定された場所だったので、行かざるを得なかったため
	比較対象が分からない。フロントの方の対応を良いと思ったことはない。
	予約しやすい。(実際は予約の手続がめんどう。)
	利用しているレクリエーションのクラスがあるから利用。施設自体は設備他とても古くなっていて、使いにくい
	こういうものだと思っている。
	イベントに参加
	比較したことがない(気付かない)のでわからない
	頻繁に行ったことがないのでよくわからない
	区の予算がまわっていないのか、利用者のことより管理重視の感。それでも安価で利用できる所があるのは、ありがたい
	住民票等がコンビニで買える様になったのであまり利用しなくなった。
	制度を導入している施設と、導入されていない施設と比較したことがないため。
	期日前投票時に行く位なので。
	マンション管理組合の利用のため特に不満はない。
	前の設問と同じです。
	近いし、料金も良心的だが、職員が融通がきかないかも。
	民間の施設と比べると高級感はなく、安い感じはするのですが、クラブの集まりなどにはちょうど良いと思います。
	他と比較したことがないため良くわからないです。
	靴を脱ぐ形になっており煩雑。冬、特に夜はかなり寒い
	たまに訪問しますが、老朽化が気になります。
	お役人発想の、杓子定規的なハードとソフトに辟易する。
	受付に座っているか、見回りしているかで、こちらは必要だから利用するだけで、働いている方の親切さや丁寧さは感じられなかった。
	予約が取りづらい

問12. 指定管理施設以外の施設(集会施設)の満足度を教えてください。	問13. 問12の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや不満	予約が取りづらいから
	運営に柔軟性がない
	サービスが少ないから。習い事を色々いれてほしい。
	いかにも公務員のぶっきらぼうな対応だったから
	体育室が狭い。会場費を安くしてほしい
	駅からやや遠い。
	マンション管理組合の理事会、総会を行う会議室がない為声が反響したり、隣の会議室の音が聞こえてうるさい
	赤ちゃんと一緒にいる場合、授乳やおむつ替えの場所が特に部屋もないので大変だった。エレベーターもベビーカーだと狭い！
	以前もっと近くに施設があったが、なくなってしまった。そちらの施設の方が駅にも近く、きれいでした。
不満	子供食堂でもやればいいのに、何もせず、職員もひまそう
	利用者には駐車場を利用禁止していること

問14-7. 指定管理施設以外の施設である集会施設を利用したことがない理由を教えてください。 【その他】
仕事で多忙
足がいたくて。
毎日忙しいから参加することが無い
知らないから
どの施設かわからない
自分の使える時間ない。働いているので
コロナで使用をためらう
特に用がない
何をする施設かわからない
何をやってるのか分からないので
何ができるのかよく知らないから。
何が行われているか知らないから
集会する用事がない。児童館は使ってます
魅力ある機能、内容が乏しいから！
職場で事足りるから
どんな施設があるのかさえ知らない。
利用する機会がないだけ
仕事で疲れていて利用しなくなった
どんな施設があるか知らない
予約方法を知らないから
集会等々に参加しておりません故
使用できること自体を知らないから
用途がない
利用の機会がないから
知らなかったから。
各施設の機能内容を把握しておらずに(その機会もなく)今日まで来ているため
何のサービスが受けられるのか知らないため
存在を知らない。
利用方法がわからない。
カルチャーセンターに行っていて忙しいからです
どこになにがあるか知らない
存在自体に気がつかないから
知らなかった。
現在、地方の大学に在学中のため
駐車場が少ない。利用できない
利用の必要性が無かったから
高齢のため
何をしているか知らない
引越して来たばかりで、よく知らないから。
知らないから
どう使えばいいかと場所がわからない、掲示板に常に確認できるパンフレットみたいなのがあって良いと思う。
転居して日が浅いため。将来的には利用させていただくと思います。
どの施設を指しているかわからないから、使ったことがあると言えない。もしかしたら利用したことがあるかもしれませんが、このアンケートでも制度が導入されている37施設だけを明らかにして導入されていない施設の名称は書いていません。アンケートの設問に不公平を感じます。
何ができる場所かわからない為
どんな事で利用できるのか、わからなかった。

問15. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
子供が勉強が出来る学習スペースを作ってほしい。コロナになりそのようなコーナーが閉鎖され、とても残念です。
営業時間を延長するなりして勤労世代にも使い易くして欲しい。行政サービス全般が老人に受益者が偏り過ぎ。
特になし。
図書コーナー
オフロ
演劇のけいこのために、安く利用させてほしい
放課後の子供をあずかる。その子達を暇な老人がお世話する。
地域の若者のパワーに特化した企画があると良いのではないかな。例えば、地域活性化のためのプロジェクトや町づくりのための短期間インターンなど
別になし
わからない
・子供の習い事ができるサービス(ダンス、バレエ、そろばん等)
母親、父親同士が交流できるようなイベント、親と子どもとのふれあい教室のようなイベント。清潔感
住宅外にあることも多いので子どもを遊ばせることのできるスペースがあったらいいと思う。(児童館やプラザほどの規模ではなくてよい)
防音設備
インターネット回線、無線、有線の両方
飲食ができる施設が少ないので多くして欲しい。気軽に予約がとれるシステム。プロジェクタースクリーン、Wi-Fiの貸し出しがあると良い。
トイレをキレイにして欲しい
学習スペース
特に無し
・ミシンの貸し出しサービス
高齢者のみではなく若い人が集まれるコミュニティ施設があったらいいと思います。
特になし
そもそも施設の内容やサービスのあり方がわからない。
スポーツジムや運動施設などは集会施設にあると頻繁に利用すると思います。(自宅の近くに)
子供服、おもちゃ、ゆずりあえる場所
スポーツの教室(中年でも行きたくなるような)
ゆっくりできるカフェ(PCを持ち込んで仕事等ができるような)
どのような企画やサービスetc. を行っているのか全く判らない。「何をしているのかな?」「どんな人が対象なのかな?」と思う
集会施設にどのようなサービスがあるのか、あまり知らない。
設備が古いものが多い。
スマホ充電←(貸し出し)図書室、レンタサイクルスポット、Wi-Fi環境、シアタールーム、キッチン
どんな時に利用すればいいのか、とにかく分からない。
・個人で利用できるサービスの周知(広報誌以外の日常生活の中で)・チーム会議などでもできるリモートワークスペース
さざんかネットの個人番号(?)の入力が、ケータイのキーボードでできたら嬉しいです。
利用した事がないのでこれまでのサービスについては知りません。集会施設が必要なものならば、建物、備品の管理がきちんととされていれば良いのでは?あったら良いなサービスを考えるのではなく、必要不可欠なサービスに絞る方が良いのでは?受ける側も、提供する側にも負担がかからないようなサービスであれば良いと考えます。
選挙の投票など、もっと、近くとか、若い人が行きやすい場所なら使えらると良いと思う。
利用する機会がない(時間がない)ので特になし。
特にありません

問15. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
トイレの便器を新しくしてほしい
利用したことがナイのでわからない
独自のHPをもち、地域のコミュニティを深められる情報を発信して欲しい。活動団体のイベントや募集、地域活性の軸となれるようなもの
子供向けのイベント
週末に子供とあそべる施設
利用したことがないのですがネットでの予約システム
そもそも集会で何をやっているのか分からない。何の集会か？参加資格は有るのか？
カルチャーセンターみたいな講演をやって欲しいです。趣味的なクラスを開いて欲しい。
Web予約システム
・勉強専用コーナー(会員制などにして勉強したい人が必ず使えるようにしてほしい。他の用途・目的を持つ人には使えないようにゆるやかな制度を設ける)
行政に関する相談窓口
いろいろな世代が交流できるイベント
サークルで集まる時に部屋を借りる事が出来る。区民センターでは催しがある
年を問わず地域住民が気楽に立ち寄れるようWi-Fiスポット等現代の時流に合った設備があるといい
喫煙スペース
託児サービス。子供と参加できるイベントがもっとあると良い
自主学習スペース
シェアサイクルのポートを設置して欲しい。そうすると、行きやすい。
体育館がとりづらく動くことや軽食できて子ども親で集まれる場、勉強ができる場(自宅で何人か子どもがいると受験生が自宅で勉強できないため)
息子が受験生の時に、自宅では勉強に集中できずに、公共の施設を色々探したが、図書館は利用しづらい状況だったし、他の施設も席が少なくて利用できず…。杉並区は勉強が出来る(私語厳禁)、静かな環境の公共施設は皆無だと思っていた。(2004年～2014年くらいの事)
送迎
[2]の設問文上の「指定管理者制度を導入していません」に当たる施設名を表記してほしかった。
マイナンバーカードの窓口などが狭く、混んでいる。1Fなど、何も使用していないなら、それらに利用するなどはどうか？あと、ちょっとしたカフェなどがあると、楽しみでいいかな。
何が出来る施設なのか周知してほしい。
ピアノおいてほしい
特になし
特になし
1. 喫茶店の機能(コミュニケーション重点)2. 教養、趣味の会など民間に近いサービスが不足。
特にない
特にありません
リサイクル的なもの。支援的なもの(食品、動物とか)
いろんな講演会が10名と決められ、半日か数時間で切りとなる。10名ぐらいなら抽選とか方法を考えてほしい。また少ない人数で講演会ももったいない。考えてほしい。
会社帰りに寄ることが出来る時間まで営業しているカフェ。図書館返却ボックス
図書館に軽食も食べられる喫茶店を併設してほしい。借りた本をゆっくり読めるスペースがほしいので。
少し興味があるがもう少し種類が多くあったら観に行きたいと思う。
阿佐谷からプールがなくなってしまい、お金はかかりますが運動の場としてあると有難く思います。
清潔感のある状態が維持されていること。コストがより低く運営されること
PCやタブレットでインターネットを利用できるサービスがあれば良いかと思います。

問15. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
資源リサイクルの拠点(廃家電の回収ボックス、インカートリッジ、回収ボックス)(衣料リサイクルの回収の回収)
そもそも行った事がない。何が行われているかも知らない。まずはどういう人がどのように使えるのか認知を広めたあとと話だと思います。使う人は使うけど、使わない人は一生使わないと思うので。
防音設備
テニスの壁打ちがほしい。
コロナ以前は、会議等によく利用させてもらいました。子供が未就学児だったころ、飲食可の集会所を探すのが大変でした。会館を利用しました。(子どもが小さいと、飲食店で集まって食事、というのが難しかったので)コロナの状況次第とは思いますが、飲食物持ち込み可の集会所が増えれば、地域の交流の一助になると思います。
スポーツジム(体育館)、プールが近くにあれば利用したい。駅あたりに
カルチャー教室(民間の)のような学びの場
わかりません
利用後ゆっくりできる部屋があれば良いと思う
何を行っている施設か知るきっかけが欲しい。
ない
Wi-Fiやコンセントが使える・リモートワーク/コワーキングスペースがあると良い。
カフェのような飲食スペース
行く機会がないため特にありません。
利用者が待つための共用スペース。飲食OKだとうれしい。カフェがあれば理想。
不要品の譲渡会など
特になし
・カンツォーネやヨーデル、世界の民族音楽を聞かせてくれる、音楽会などあれば。
・利用時間の延長・食事サービス・予約のとりやすさ
フリースペース、接客態度
区のWebページを拝見したのですが、場所がいまいち分かりづらかった。マップ上で一覧になっていると分かりやすいかと思いました。
どのような時に使うことができるのか、どのような設備があるのかなどわかっておりません。
特になし
リモートワークのできる電源コンセント、Wi-Fi環境の整ったサービス
特にないですが、何に利用できる施設なのかよくわからないので、何をしているのか、どう利用できるのかを周知してほしいです。
どんな用途でどの様に使えるのかもっとアピールするとよいと思います
とくになし
特に有りません
休日の受付時間をもうけてほしい
本をかりる事が出来たら良いかなと思います。
特になし
指定管理者制度がわからない、身近に感じないのでよく分からない。
趣味の教室等があると参加したいが。
特になし
コンビニ
個室の仕事や勉強空間の提供、(デスクやイス、コンセントがある)土日も使える
なし
施設が出来た頃は区も力が入っていてお茶の無料サービスまでありました。今そんなぜい況は申しませんが、利用時間前後に少し休んだり歓談するスペースがあったらよいと思う。利用以外通り過ぎるだけの施設にしないため

問15. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
空きがあればいつでも参加できる体操、合唱教室予約が早過ぎるし面倒。とくに往復葉書はやめてメールを多用してほしい
考えたことがない
働いている方のしたしみやすさ。ただしたしみやすいというだけではダメで、常連さんとワイワイやられていると、私のような人間は「内輪だけで楽しくやって入りにくいな…」とってしまうので、線引きできる努力もできる人がうれしい。あと、何やっているのか外からわかるように。
あるといいのではないのでしょうか。
特になし
内容(具体的な)がわからないため、漠然としていて思い浮かびません
住民票・印かん証明が取得できるサービスがあったら良いと思う
特になし
「ご自由にどうぞ」としている食器や服・おもちゃ等、道で見かけることがあるが、ああいうのを出せる場所が年に一度くらいあったらいいかも…
わからない
フリーWi-Fi、コワーキングスペース、カフェ、サウナ
特になし
安価な会議室があれば、仕事でも使いやすと思った。PCを使いたいので電源やWi-Fiもあると利用しやすい
セルフサービスな喫茶コーナー
子連れサービス、食事会
すでにあるかもしれないが、勉強スペース、テレワークスペースがあれば利用するかも
利用したことがないが、暗い、駐車場がない、予約がとりづらそうというイメージがある。
乳児向けの子ども広場(1~3才向け)
アニメ推進施設とかのものとよいかと、例えば、アニメ関係者がおとずれやすいところで一般の人との交流の場とかの設置
ネットが使える部屋
ネット環境、モニター等あったら良い
図書をかし出す巡回バスがあるといいなと思います。
ミシンができる、DIYができる所
特になし
もっと予約がとり安い(グーグル検索すると上位に出てくるような)しくみにしないと存在自体気がついてもらえないと思う
近くにあること、予約しやすいこと、和室があること
地域のスーパーなどから期限切れ間近の食材をもらいうけ、子供食堂を作ったらどうか。
和室に舞台がついている施設があれば、ぜひ利用したいと思っています。お琴の発表会の場所を探しています。
駐車場を増やしてほしい。卓球台のメンテ
自分の住んでいる地域についてより知識が増す様なサービス
子ども向けのイベントがもっとたくさんあると嬉しいです。
夜10時頃までサービスが使えるら良いと思う。
カフェ・食堂・シアタールーム・スカイワゴンのようなもの
防音対策、判りやすい案内表示(誰にでも)アナウンスを使つての館内案内時(開始音、音響等)
特に思いつかない
指定管理者制度があったのも分からなかった
フードバンク(食料の無料配布)
特にありません

問15. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
特になし
特になし
どこでも住民票などが出せる
・スポーツを充実してほしい。
託児サービス(施設)
同年代のコミュニティーの場としてのサービス
施設は新しくなったが空調が集中管理となり各部屋の温度調節や切替ができず暖房で運動していると暑くて苦しくなってしまう。会議室と運動室と同じ温度にするのは良くないと思う。また、運動室、コミュニケーション室の鏡が開閉式の部分的なもので全面鏡の方が良かったと思う。床も下に響くような感覚がある。
ない
不要になった衣類や食器、物等、気軽に持ち寄って必要な人は持ち帰れるような企画やスペース
災害への対策を強化してほしい。
音楽ができる施設を増やしてほしい
み力的な活動、PR
利用事例が知りたいです。こんなことに利用していいのかと判断に迷うことが多かったため。
座席予約
専門職員の配置。
レストランや食堂、カフェ等が併設されていると行く機会が増えると思う。
リモートワークスペースがあると活用する人が増えると思う。
区役所の出張所。土日もやって欲しい
区の施設は周囲に商業施設が少ないことが多いので、カフェや自販機が充実するとよい。ホームページでイベントやお知らせを検索するのが大変で見つけにくい。SNS等を利用して、もっといろいろな情報を周知してほしい。Wi-Fiを設置してほしい
中高生の利用しやすいサービス
ペットのふれあいば
特になし
子供の習い事や塾、自習室のようなものがあったら良いなと思います。
体育室の充実。種目の増加。スポーツ施設の予約が取れないので、ミニサッカーくらいできるよう、小さいゴールが欲しい。バドミントンなどのラケット貸し出しなど。健康のため運動したいので、大人の児童館のように利用したい。
どこで何ができるかまとめたマップがあると活用しやすい。
もっと気楽に使えたらいいなと思う
特に無し
昨今の電力高騰を受け、学生用の自習室を充実させてほしい。 在宅業務者が利用できるワーキングスペースがあれば利用したいです。
なし
集合施設を利用しないので分かりかねます。
予約システムの共通化。
参加したくなるような教養口座的なものを多数用意して欲しい。
小さい子どもがいるので、リトミックス等体を動かすことができる等小さい子どもの配慮があったらいいと思います
安価でお茶を飲める等、休憩所的なサービス
どの施設に行っても同じサービスが受けられること。
既にあるかもしれませんが、若者もお年寄りが交流できる施設。若者が相談したい事をお年寄りの方に相談できたり、お年寄りが困っている事を若者が助けてあげたりできる交流の施設など。
無料のワーキングスペース、大人も使える学習スペース

問15. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
Wi-Fi設備と区の相談窓口もしくは区の事に詳しい方とつながれるようなサービス
利用費をもっと安くしていただけたら、さらに利用したいと思う。また、図書館は利用したことがないが、新書含め様々な本を取り扱っていただくと利用したいと思う。
特にないです。
当日予約ができると嬉しい。
災害時の食料や水、災害トイレ、充電用の発電機等の備蓄
利用したことのある施設は古くても新しくても、とても清潔に保たれていて良いと思います。
特にない
喫煙所は廃止してほしい。せめて人が通らない奥の方にしてほしい。
広い空間で、換気設備も整っていて、本があり、pc作業や勉強ができ、お茶飲みながらぼーっとできるような居場所が欲しい。
トレーニングジムなど
集会施設に子どもが雨の日でも遊べて、見守り員もいる広々とした場所があればいいです。その近くに、親子で飲食可能な明るいカフェスペースがあるといいです。
簡単なウェブ予約制度
オンラインでの予約システム。又は、予約状況照会システム。
どんな事を運営しているか イベントがあるかなどアピールが足りない気がします 目に留まれば、実際に利用しなくても存在する事が世に知れ渡ります 先ずはそこからスタート
公立の施設はみんなが使うところですし、もう区民が誇らしかかる様な、新しい建物でもいいと思います。逆に、地方は財政的な余裕が無いはずなのに、立派な建物を目にします。杉並区の財政に余裕が無いのかもしれませんが、区民から寄付を募るなど、既存のやり方に囚われない方法で、建物のリフォームやリニューアルを期待します。
カフェや子ども食堂、防災拠点
「楽器演奏(小)」の部屋であればどの部屋でも譜面台を借用出来るようになって欲しいと思います。 電子決済や、利用者カードの電子化に対応して欲しいです。 同じ「楽器演奏(音量小)」の部屋であっても、他と同じ目的で行くと難色を示される場合があります。予約フォームに、事前に記載頂きたいです。
電子レンジや赤ちゃんのミルクを作る為のお湯があると助かります。
集会の本質的な価値を考えると、住民区民市民同士のコミュニケーションが深まるのが大切だと思います。心地よく明るい空間づくりやデジタル環境などを整えてほしいです。
特になし
強いて言うならどういった施設があるのかをもっと広めてほしい
どのように活用できるか知らないため使用に至っていない。
以前体育館の近くに住んでいましたが、あのような施設が家の近くにあるととても便利で頻繁に利用すると思います
とくになし
区民サービスやってますよ、文句はありませんよね、的な上から目線を個人としては少し感じるの、区民が、特に独居老人などが積極的に活用できるような施設、また利用の呼びかけ等、活用の一策では。
子ども食堂
特にありません
障害者が利用できる施設を増やしてほしい
子どもを遊ばせられる場所。 家庭で出た不用品で、捨てるにはもったいないもの(本、服、おもちゃなど)を寄贈できる場所。
誰でも利用しやすく、予約もとりやすい、臨機応変に対応してくれる。飲食できる。
気軽に入れるカフェ 本を読む場所 小学生の子ども達が雨の日でも遊べる場所
WEB予約システム どのようなことに利用できるのかを説明してほしい(HPなどの活用)
特にありません。
不明
そもそも何に使うのか？ どんな催しがあるのかも知らない

問15. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

大きな音を出して演奏できる場所

予約が取りやすい施設

WEBで集会スケジュールを参照出来たら、集会施設や催し物の周知度が上がるかもしれません。

常日頃から、何かに参加したいと思っているのですが、どんな事を行っているのか、また、仕事をしていても行きやすい時間帯とかあればと思いますし、スポーツも始めたいですが、高齢者向けか、小中学生対象しかなく、中高年でも参加できる物があればと思っています。高齢になってからは、なかなか新しい会に参加するというのは勇気もいるし、恥じらいもあると思います。元気なうちから入れたら良いのではないのでしょうか？

また、親の相続について調べてもなかなか分からないことだらけなので、これから増えてくるであろう相続について講習会があればいいと思います。

社会人でも参加できる講習会をもっとやってほしいです。

男女共同参画で、為になる講習会がたくさんあればと思います。

特に無し

区民向けアンケート【スポーツ施設】自由意見

問18-6. 指定管理施設であるスポーツ施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。【その他】

プールを利用したいから
区主催の体操教室参加の為
子どもの習い事の試合会場だったため
ダンスの発表会で使用したため
体育の授業で利用したことがある。
利用していない
プールに入れる施設がそこにしかないから
都合に合わせて利用できる
必要だから
イベントやスクール
料金が安かったから。
受けたい教室メニューがあったから
プールを利用したいから
利用費が安い
職場の訪問販売で利用しているから。
子供の習い事
子供が幼い時、プールを利用した。
たまたま
娘がHipHopダンスのレッスンに通っている。自分も、10年前だが、マニティヨガ等教室に通った。
友人に誘われて
プログラムの内容の良し悪し
安いから
催しや講座に合った時にいく所
プールの使用のため
利用する人の足の便がよいから
プールで泳ぎたかったから
イベントがあったから
使用日時に空いていて、予約が取れたから
使いたい施設(プールとジム)で且つ値段的に良い場所が、自宅近くだとそこにしかなかったから
自宅の近くにくの施設がないため、やむを得ず目的のために利用した。
建築が好きだから(大宮前体育館)
民営のジムより安価だから
スポーツ観戦の為
たまたま 行きたいスポーツがあったから。
プール利用、近くはないが行きやすい場所にあるため
野球のできる施設として利用。

問19. 指定管理施設(スポーツ施設)の満足度を教えてください。	問20. 問19の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	きれい。安全。
	開いている時間が長く、土日也可以使用できるから。
	リハビリ
	比較的すいているので、利用しやすい
	トイレ含め利用者がきれいに使用している。平日利用しやすい。
	金額が利用しやすいプライスのため。
	プールでお泳ぐ練習をしています。せいけつ感もあり、好きです。
	予約できるから
	目的に合っている
	外周クッションがきいていて走りやすい。休館日が少なく使える日が多い
	値段も安く、清潔のため
	特に不満がない
	施設が新しくきれいで、スタッフも親しみやすい。
	温水プールを夏場使用しました。混雑状況などネットで確認できてよいです。
	スタッフの方々が親切。3ヶ月の定期希望だとお金を払って参加できない場合もあり都度毎回都合の良い時に参加できる教室がありがたい。
	温水プールに行きます。とてもきれいで子供たちも喜んでます。ただ、時間が短いです。
	設備がよい
	不満がないから
	価格が安いと思う。発表の場も多く設けてもらっていると思う。只、人気がある教室は週2にするなど、枠を増やしても良いと思う。お友達を誘って申し込んだが、お友達は落選してしまったので。
	トレーニングルーム等自分のやりたいニーズにあっているから。
	やりたいスポーツができる
	近くて利用料が安いから。
	安い
	きれいで設備がよい
	楽しく利用させていただいているから。
	体育館で子どものスポーツ教室に参加していましたが、指導して下さるので苦手を克服できました！その都度、参加できるのも良いです。
	弓道場の施設に満足している
	予約もとれて毎週活動できたこと
	設備がよかった。
	不満に思う点が特にない。
	広くて使いやすいから
	なし
	公共施設で利用しやすい。料金も良心的のため。
	インストラクターが良い
	きれいでシャワー室もあるから
	職員の方達は、いつも感じ良くていいねいである
	好きな時間に行く事ができ、利用できるから。
	キレイでスタッフの人数が充実している
	家から近く、利用料が安い、施設もきれい
	冬の早朝体育館内は寒いので、電気代がかかるかもしれないが、少し温かくして欲しい。特に老人は寒さが身体にこたえるので

問19. 指定管理施設(スポーツ施設)の満足度を教えてください。	問20. 問19の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	用具があるから
	施設がよく整備されていると感じる。
	入場料が少し高いです
	温水プールは通年使えて気軽に遊べるので便利 体育館も広さ、設備共に充実しているため。
	トレーニング施設をお手頃に利用できる
	みなさん、親切
	リーズナブルな価格で利用できてありがたいです
	プールも良い。剣道倶楽部で利用させて頂いている。また、剣道の試合でもお世話になります。 とても良い施設です。
	設備が整っているからです。
	プールによっては、コロナウイルスの対応がまちまちで、利用者の混乱を招く。プールで、休み時間中にジャグジーが使えないのは、厳しすぎると思う。
	施設がきれいだから
	体育館、温水プールをよく利用します。近くて安く、広々していて利用しやすいです。
	スムーズに利用できているし、しっかりと管理されている
	快適に使えているから。
	主に体育館を利用していますが、綺麗ですしスタッフの方の感じも良いです。
	プールが安価で入ることができる
	以前、リニューアル前の温水プールによく行ってました。リニューアル前でも、そこそこ綺麗で、入場料も高くなく、気に入ってました。
	安価で子供も使用しやすい
	体育館は天井が高いため使用しやすい
	自宅の近くにあり、施設がきれいに保たれ、職員の方の感じも良い
施設が綺麗で、スタッフの方の対応も良かった。	
プールは昔から利用していますが、ちゃんとキレイにするところはキレイにされていて好感が持てます。	
やや満足	費用が安いと抽選のはずれが多い
	料金が安い
	利用する機会がほぼないため。
	子供のスイミングスクールが実施されているから
	普通に運動できるから
	近くで温水プールを利用できるため。
	各施設ごとに使用ルールが違うこと
	特に不満はない。
	きれいでよかった
	温水プールは使いやすく、大人と幼児がそれぞれプールがあって満足。体育館や運動場でも一般開放と子連れスペースの確保があるといいなと思う。
	自宅から近く、施設も少し広いから。
	家から遠く行きづらい
	掃除ができています。対応も悪くない
	スポーツ教室の予約の時に、スムーズに進まなかったから
	備え付けのドライヤーがあると通いやすくなる。
	施設によっては古さを感じ、利用したいという気持ちが半減する所もあるが、近所にあるととても良い施設だから。
	整理整頓がきれいにされている。

問19. 指定管理施設(スポーツ施設)の満足度を教えてください。	問20. 問19の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	きれいだったため。
	ミラー
	施設内も清掃などいき届いていて使用していて気持ち良い。スタッフの対応もよかったです。ただプールとかでせっけん等使用出来ないのが残念です。
	事前の申し込みがとりにくく、なかなか参加できない。もっと子どもが活用しやすくして欲しい。
	ヨガ教室とジムに通っていた。ジムのランニングマシンはいつも使われていた。
	近いし設備も清潔で新しい。
	時期によりますがプールが混みすぎで満足に泳げなかった。
	家から近く特に不満もないため
	施設が大きく、利用方法が豊富だから。
	コート半面でいいのもっと安くとりやすいと良い
	コロナ対策の為とはいえ、窓がずっと開いていて寒かった。休憩時間だけでも閉めてほしい。
	楽しく利用できた
	人もそんなにいないので快適・近い
	十分な設備
	施設の機能、設備、値段安い
	とてもきれいで気持ちが良い。ただ、ジム内の機材はいつも混んでいて使えないことが多いのがやや不満
	プールが広い。立地は悪いが安心感がある。アクセスが便利。
	プールを利用するが、人が比較的少なく体を動かせるから
	最近リニューアルされてきれいになった
	抽選に外れる事が多いため
	スタッフの対応が良い
	施設がキレイだし、特に不満点もないから。
	ジャグジーが狭く感じる。サウナ(コロナで停止中)が低温で温まらず機能的に疑問。駐車施設があるとありがたい。指定管理者制度には不満なし。
	みんなきれいに使っているから。
	不満なしと、ううか、関心が向いていない…
	自宅からは離れているが、電車やバスで行く甲斐があると思えるイベントがあったから。
	清浄が行き届いていないと思われる箇所がある。
	予約が取れない(テニスコート)駐車場が無い
	プログラムが多く、楽しめるが、少し値段が高い。
	プールの規制が面倒
	施設もサービスもよかったから
	特に問題点を感じない
	清潔で明るいのが良い。スタッフが普通に親切。
ジムの設備は充実している。	
プールなど利用料金は安く満足です。	
スタッフの対応が良い	
色々なスポーツイベントが開催されていて利用はしているが、予約はとりづらい。	
運営がしっかりされていると感じた為	
使用料が安く使いやすい	
体育館の会議室が狭い。小さな体育室を増やせないか。	

問19. 指定管理施設(スポーツ施設)の満足度を教えてください。	問20. 問19の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	何不自由なく利用できたから
	区営のため利用料が安く助かっている。
	見周りの人がいてくれるので、安心して利用できる。
	温水だったから
	近くてきれいだから。他のプールのように、スライダーや流れるプールを希望
	少ない回数通うなら、民営のジムより安い
	習い事等の利用が中心だが、快適に利用させていただいている
	スタッフの対応がいい。 施設も使いやすい。
	自分の興味ある企画をやっていることがあるから。 施設が比較的新しいから。
	とくに不満な点はない
	ランニングマシンだけでなくプール併設なので、一箇所ですべて使えるのが便利。ただし現金しか使えないのが非常に不便。バスなどを使って行くことが多いため、せめて施設使用料の支払いに交通系電子マネーを使用できるようになってほしい。
	綺麗な施設 営業時間があと1時間長いともっと理由しやすくなるため (現在21時終了)
	設備が十分である。
	自宅からだと遠い。施設内容や値段はよい。
	何箇所か利用しているが、個人利用の仕方がわかりづらいことが多い。事前にホームページで詳しい情報(個人利用の際の手続き、利用可能な曜日、時間帯等)を把握できると良い。
	衛生的に清潔且つ職員の方の対応が良いため。
	目的を果たすためには十分でした。
	運動不足解消に利用できて満足。卓球をやりたいときに、日曜日に卓球ができないことが多いところだけが少しだけ不満です。
	プールに行きますが以前と変わらない対応でした。
	近くにあればもっと利用する
	特に不満はない
	施設の構成が面白く綺麗だから。若干プールが狭いかなとは思う。
	使いやすいから
	プールを利用するが、やや更衣室の匂いが気になる。衛生面に不安がある。
ここ数年利用してないので分からない。 (利用頻度の選択肢に適切な物がないです。以前利用したことがあるが、その後利用していません。)	
スポーツ施設に行った事があるが、 もう少し接点を持ってもらえるとかかなり満足	
プールが安く利用できる	
新しく綺麗な施設	
どちらとも言えない	清潔感に欠ける、雰囲気暗い
	予約がとりにくい。バスケットゴール等子供向けでない。手でゴールを下げるため時間を要す。
	更衣室が使いづらかった
	プールは広くて良い
	最近はジムに入力したので行っていません
	コミュニケーションがとりづらい。
	スニーカーを持って行かなかった時、貸し出して下さった。
	便利だが、自宅から少し遠いので行きづらい
	利用料は安くいいが、施設機能が古い。
	体育館は北下の階段を降りた所がトイレ臭い(今はどうか分からないが)

問19. 指定管理施設(スポーツ施設)の満足度を教えてください。	問20. 問19の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
どちらとも言えない	体育館を移転前利用していたが、移転後は利用していない。道路が細く、車で行きにくいから
	子供のときのため
	良くもなく悪くもなく。
	頻繁に行ったことがないのでよくわからない
	時間帯がいつでも利用できるという。
	利用回数が少ない為判断できない
	もうちょっとスポーツマンだけでなく気軽に運動する機会をつくってもらえたら、もっと利用したい
	プールを利用したいけれど、近くにないのでわざわざ行きます。もう少し近くにあれば利用頻度も増えていいと思う。
	前にテニスをやっていたので利用したことはありますが、今は久しく利用してません。
	運動場に駐車場があるのはありがたいが、野球などがあるかなりの台数を占拠されちゃうことが不満
	満足理由: 弓道場(和弓)施設がある 不満理由: 利用料が高い、和弓利用日が少ない
	使用するにあたり、特に問題なかったので可もなく不可もなくという感じです。
	体育館を利用しています。体育館自体は広くて使いやすいのですが、更衣室が狭く窮屈に感じます。
	近くて良いが、日曜日の競争率が高く、希望どおり施設を使えない。
	やや不満
設備が老朽化しているとあまり通いません	
予約に必要な資格を持った人数を集めずらい、少人数でも利用可能にするべき	
人が多い	
広さがたりない	
・予約サイトが使いにくい。・予約したのに、施設での手続きがあり、時間がとられる。・窓口が不親切対応が雑です。	
気軽に利用できない、制限が多い	
スタッフが多すぎる。	
一般開放で利用したいが、若い方が多く、躊躇してしまう。	
以前より、利用の際、面倒だった	
更衣室が古く、シャワーなどもオープンすぎて使いづらい。色んなセクシャリティの方がいるので、もう少し今の時代にそった作りに変わると嬉しい。(プール)	
1. テニスコートが予約中心で使いづらい。初心者、中級者の教室が少ない。2. 壁打ちテニスコートの床面が劣化していても修理されない。(修理の提案をしても対応なし)何しても、ここ数年間。	
更衣室が無かった	
予約がとりづらい	
予約が取りづらい	
はり紙が多く美しくない。スッキリとした感じにして欲しい	
プールが高い。	
平日の運動クラスがほとんどない。以前はヨガクラスが週1にあったが今はなくなった。	
サッカーを受講しているが、毎年抽選というのが納得いかない。一度入会したら退会意志を示すまでは毎年更新できるようにしてほしい。	
平日しかスイミングスクールなどのレッスンがない。本当に民間のノウハウが活かされているのか。	
更衣室の設備が充実していない	

問19. 指定管理施設(スポーツ施設)の満足度を教えてください。	問20. 問19の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
不満	10年以上前に数回利用したが、私が泳いでいるとその後をずっと泳ぐ男性がいた。他に空いているレーンも多く気持ち悪いので他のレーンに変えても後を泳いできて怖いので行くのをやめた。女性と男性でレーンを分けて欲しい。
	使用料が高い
	予約がどうやったらできるのか、どうしたら使えるのか利便性が低い
	卓球台のメンテができていない
	テニスコートが取りにくい。一部の層によって独占されている。また、子どもには予約する権利がなく、不平等。
	予約が取れない。
	自宅から遠く、設備が古く、衛生的でなかったから。
	<p>プールの運営全般に問題があると思う。 特に更衣室が水浸しで不衛生。杉並区内をはじめ、他自治体のプールも利用するが水浸しの更衣室は他に見たことが無い。杉並区民として管理状況のレベルの低さに恥ずかしさすら覚える。更衣室の手前のどこかにタオル置き場を設け、水分を拭き取ってから更衣室に入るよう掲示し、定着するまで放送等でも呼びかけるべきである。 建物の構造的に不可であれば、更衣室に珪藻土マットなどを配置するなど、床が水浸しで不衛生、不愉快にならない何かしらの方法を早急に考案するべきである。</p> <p>またプールの管理室内で係員の一部が私語をしているのを散見する。特に土日昼の特定の担当者。そのような暇があるなら、更衣室の床を拭き取る回数を増やし、カビや汚れが散見される更衣室内のシャワーをより一層清掃するなど、やれる事が沢山あるのではないか。</p> <p>加えて、安全管理が不十分であると強く思う。逆走を発見したら、すぐに笛などで強く注意するべきである。小学生くらいの子供と逆走している大柄の若者が衝突寸前になるのを目撃したが、直前まで強い注意をしなかった。何のための監視員か、重大な衝突事故が起こってからでは遅い。そのような事故の蓋然性は十分に高いと考える。 何度も逆走による衝突事故寸前の事態を見ているが、迅速な注意が極めて不適切であると指摘せざるを得ない。 またクイックターンは禁止という表示があるのにも関わらず、それを注意しない。 監視員にもかかる程、水飛沫を立てる特定の男性利用者が特に危険と考える。平日夜やや遅めに担当した事がある監視員は一度は彼のクイックターンによる水飛沫を浴びた事があるのではないだろうか。他の遊泳者とも衝突の危険もあると考える。</p> <p>指定管理者制度の悪弊の権化がこのプールと考える。</p>

問21-7. 指定管理施設であるスポーツ施設を利用したことがない理由を教えてください。【その他】

足が不自由なので。
時間の余裕がないので、自宅近くで歩行、毎日屈伸運動している。
用事なし
自分の自由に使える時間がないので(働いているので)
どんな設備や利用法があるかわからない
知らなかった。
これから使用したいと思っていた。
お金がかかるから
そもそも知らなかった
行く時間がないから
何ができるのか知らないため
体力が無い。
スポーツがにがて
タトゥーが入っていても利用できるかわからないから
子供がまだ小さいため
興味はあるが、なんとなくハードルが高い。知りあいが行ったりしていれば行くが、なんとなく行きづらい。様子がわからないので。さざんかねつとがみづらい。ネットで教室(ヨガなど)の予約ができないので不便。
予約の仕方が分からない、場所がどこにあるか分からない
予約方法を知らないから
現在検討中
スポーツ等々全くしませぬ故
利用の機会がないから
知らなかった。
ぜったい前を通ったことある場所(施設の名前から察すると)なのに、どの施設も頭の中にかんてこない→おもいだせないの で、行ったかどうかかわからない
機会がない
利用を考えたことがなかった
1人なのではずかしい
民間施設Gymに通ってる
スポーツはきらいです。歩くのがやとこさです。自力で歩けるだけでもうけものです。足の動脈にあぶらがついて、3回も カテーテル手術を受けました。高齢者向けのプログラムあるといいな！
存在そのものを忘れてる
ルールがうるさそう
知らなかった
制度を知らない
高齢の為
行きたいプログラムの時間があわないから
使う予定がない(子供がいない)
引越してきたばかりでよく知らないから
知らないから
同性愛者(男性)の露出行為等が横行している為近づきたくありません。
転居して日が浅いため。将来的には利用させていただきたいと思います。
個人利用ができなかったから。
1人だと勝手がわからなくて行きにくいから
利用方法やどんな設備があるのかわからないから
引越したばかりのため。プールは近々利用したいと思います。
参加しやすい内容の物がいないため。

問24-6. 指定管理施設以外の施設であるスポーツ施設の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。【その他】

きれいだから

近くの施設が休場しているときに利用したことがある

価格

目的とする設備があるから。

プールへ行きたかったから。やりたいスポーツがあったから。何年かなら1度の利用

野球のできる施設として利用。

野球場があるから

問25. 指定管理施設以外の施設(スポーツ施設)の満足度を教えてください。	問26. 問25の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	<p>子どもがのびのび走りまわられて、緑もあり満足しています</p> <p>夏に子供がプールを楽しめる</p> <p>たまに小プールを利用します。広くて、外光がよく入り、開放感があつても好きなプールです。</p> <p>きれいに整備されていて使いやすいから。</p> <p>スタッフがよい。季節感がある。イベントが楽しい</p> <p>広いから。</p> <p>お値段や定期的な教室の開催など遜色なく対応してくれています。</p> <p>施設設備が良い</p> <p>プールを毎年利用していたのに、無くなってしまって本当に残念。</p> <p>あるではなくあつたが正しいが、家から近い場所にあつたのが1番の理由 今は民間の施設を使用している</p> <p>必要な設備があり、職員の方の感じも良い</p> <p>利用がしやすい</p>
やや満足	<p>キレイな設備がある</p> <p>スポーツ施設はとても良いが、やはり区営のものより利用料が高かったりすると気軽に通えないから。</p> <p>安い(温水プール)対応も良い</p> <p>導入している施設と特に差はないから。</p> <p>活動をすることができ満足</p> <p>設備が古い為</p> <p>混んでいるから</p> <p>特に不満と感じたことがないため。</p> <p>きびしいルール</p> <p>昔ながらで外のプールはきもちいいから</p> <p>とくに不満な点はない</p> <p>利用時間の利用のしやすさ。</p> <p>施設の受付で感じのいい人とそうでない人がいる</p>
どちらとも言えない	<p>プールが小さい</p> <p>普通</p> <p>頻繁に行かないのでよくわからない</p> <p>近くて良いが、日曜日の競争率が高く、希望どおり施設を使えない。</p>
やや不満	<p>新しくないのであまりきれいではなかった</p> <p>公園のサービスが悪い。17時までの施設なのに更衣室が17:15までしか使えない。</p> <p>予約が面倒</p>
不満	<p>1. 壁打ちテニスコートの床面の修理ができない。何度要求してもここ数年のれんにうで押しの状況。</p> <p>テニスコートが取りにくい。一部の層によって独占されている。また、子どもには予約する権利がなく、不平等。</p>

問27-7. 指定管理施設以外の施設であるスポーツ施設を利用したことがない理由を教えてください。【その他】
足が不自由で。
とくにない
利用方法を知らないから
指定管理施設以外の施設であるスポーツ施設がどこかわからなかった
毎日忙しく現在も仕事人間で！軽運動で30分！
わからない
働いているため行かれない。つかれるから
スポーツジムに行っているから
どんな設備かわからない
趣味とする運動の場を有する館のみ利用
スポーツに対しての熱意がありません。
お金がかかる
何処に有るか知らない。
水泳が好きで、杉並区に2000年に越して温水プールを利用できる事に感動した。(安くて、キレイ)
そもそも知らない
存在を知らないから
体力が無
スポーツがにがて
どれがその施設なのかわからない
どのような施設があるかよく知らないから
忙しいし、スポーツが苦手だから
施設がどこにあるか分からない
予約方法を知らないから
利用の機会がないから
知らなかったから。
勤労者なので時間が無い
機会がない
知らないから
お金がないのでいけない
興味が無いからです。高齢者障害者に対応したプログラムはないと思い、最初からあきらめています
そもそも知らない
存在を忘れてる
知らない。
スポーツクラブに入会してるから
知らないから
高齢
値段が高い
スポーツをしないから
引っ越してきたばかりでよく知らないから

問27-7. 指定管理施設以外の施設であるスポーツ施設を利用したことがない理由を教えてください。【その他】

知らないから

指定管理施設であるスポーツ施設で足りています。

転居して日が浅いため。

指定管理施設以外の施設であるスポーツ施設が何なのか分からない。名前を聞いたら利用したことがあるかもしれない。

どの施設を指しているかわからない。制度が導入されていない8箇所のスポーツ施設も、導入施設と同様きちんと名前を出してください。不公平です。

1人だと行きにくいから

他の施設を利用しているから

指定管理者制度を導入していない施設名をあげてもらわないと思いつけないです

利用方法やどんな設備があるのかわからないから

上記と同様です

問28. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
特になし
シャワールーム
体組成計の導入
新しいプール
マスク強制をやめさせろ！！！！
ジムのような施設、高齢者も若者も健康でいられる場所があると良いのではないかな
防音設備
障害児のスポーツ教室ふやして！！めざせ「インクルーシブ」大人も小供も！！
なし
SNSを使った、スポーツや活動の紹介
杉並区内には公的なスケートボード練習場がないので作ってほしい。建て替え時に施設を移転させないでほしい。
水泳教室の生徒入数が少なく、習いたくても申し込めない。
清潔感
幼児向けのとびばこやマット運動など室内(体育館)のできる教室や屋外の陸上教室の開催。
最近増えてきたと感じる24h対応で気軽に好きな時間に利用できるマシンのジム、が公的な設備にあればいいと思う。
混雑状況がわかると行きやすい
部屋の近くに更衣室があると良い。
バスケットボール教室、かけっこ教室
キレイなせつび(新しさ)
安価で通えるヨガや体操などのサービス健康的な
少し休憩できるようなイス、ベンチがあるとよりゆっくり使いやすいです。
特に無し
・体育館について、貸切利用ではなく個人利用を平日にも拡大して頂きたい。
いったことがないのでわかりません
運動場に軽くて運びやすいイスがあると良いです。
小さい子どもをつれて行けるスポーツジムなどがほしいです。
現状で良いと思う。特になし
よくわかりませんが、高齢者の筋肉や運動機能向上もしくは低下させない機器等の導入
ジム
女性専用day(子供もok)
やっとネットでの予約が始まりましたが、もっとわかりやすく、スムーズに進んだらと思います。ジムの設備
小人数で利用ができるテニスコート、スカッシュコート
利用の申込が気楽に出来ること。
サウナ、ジム
100円パス(のような)を増やせば利用者も増える…?行くまでが少しめんどろに思う時がある。
レンタルタオル等のサービス
気軽に利用できるジム、健康器具提供サービス
トイレが多いと助かる
利用したことがナイのでわからない

問28. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

ボールなどの貸し出しサービス

ヨガ以外にもピラティスとかエアロビとかの教室

子供のプール教室

混雑していると整理券が配布されるが、ネット予約にできるとありがたい。あるいは、ネットで整理券配布中など配信してほしい。

どこに何が有るのか？施設の案内を見たことがない

使用できない日や時間がけっこう多かったような気がします。

サウナ

営業が短時間でもいいので軽食を食べられる場所

高い年齢でも利用しやすくしてもらいたい。

特になし

手前と同じになりますが、シェアサイクル導入されると、駅から少し離れていても使いたいと思います

駅の近くに施設がないので、可能であれば駅近にほしい。

エクササイズやヨガの様な運動があると利用してみたいと思う。(日中は仕事をしているので、参加できない為)

JRの駅近で、ベリーダンススクールがあれば、通いたい。今は、週に1回ベリーダンスのレッスンを受けているが、受講料が高くて支払いが大変。

体育館のプールは幼児用プールなのに、小学生の子達も入っていて、幼稚園児は遊べなかったのが悲しかった。

比較できる記述が設問にあれば、この問いも解答しやすかったです。

トイレやシャワー室が清潔なら使いたい

テニスを学生の時からやっているの、テニスコートを(硬式)増やしてほしい。

妊娠中でも利用できる活動や、子どもの一時預かり

チケット制のジムやヨガ教室、スイミングスクール。

もうあるのかもしれないが、バスケットボールのクラブがあればいいと思います。

定期的な習い事に行ったことがありとてもよかったので無期限の習い事、または私営のもので長期かよえるものを

時代にあった器具類、施設機能、スケボーパーク、クライミング(カベ)

特になし

特になし

・利用者を増やす工夫がない。初心者、中級者用の教室が少ない。予約なくても当日利用できる工夫がない。(登録者なら予約なしでも使いたい。)

予約の空きなどがネットで見れる

特にありません

都度教室は最高に良い。高齢者価格をお願いしたい。

監視している人たちの目が怖く、注意が多すぎる。怖いです。

ジョギング、ウォーキング者用ロッカー

プールの習い事などの枠を増やしたりしてほしい。(空手)色々なスポーツを子供に気軽に習わせたい。

ジャグジー

バレーボールやバドミントンを地域の人たちとできるとおもしろそう←(スポーツ大会など)

温水プール

プールを利用したいと思うのですが、仕事終わりに立ち寄れるよう、もう少し遅い時間まで開いているといいなと思います。

アプリ予約

特になし

あまり利用しないので分かりません。

問28. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
杉並区のプール施設には、レジャー要素があまりにも無いのが残念です。小さい子供が楽しめたり、小中学生がお友達と行きたい！と思える場所になれば、健全な青少年が育成されると思います。
24時間開放
料金トレーニング室 ¥500/回、少し高いと思います。
卓球道場をもう少し区民に開放してほしい←(開放するよう区より要請してほしい)
特に分かりません。
軽く運動できるランニングマシンなどあったら良いなと思います
喫煙所
有料でもいいので、高齢者向きのみならず、若い人達向けのプログラム・有料でもいいので、杉並区民だけでなく、となりの区民も使える制度(友人と一緒にできる)
予約をとりやすくしてほしい(テニスコートなど)バドミントンや卓球など年令が上でもできるスポーツの初心
ない
テニスコート
トレーナー、ダイエット支援
(1)早朝、仕事前に泳げる温水プールがあれば良いなと思います。6:00台など良いです。(2)室内温水プールは呼気による空気のわるさがきになるので常時空気の質をたもつ工夫をしてほしい。常時窓開放やCO2濃度標示などされていれば安心して利用できる。
カフェのような飲食スペース
ルールや時間等施設に準じてFREEで使える用具 * バスケットゴール、バットニングネット等
自宅の近くにあれば行ってみたいと思うのですが、ないため特にありません。
特にない。
アプリで簡単に予約ができるなど。
LINEで予約ができる。リアルタイムで使用状況が分かると良い
・健康に関する知識を教えつつ、誰でも出来る1分体そうとか…
・ドライヤーはプールの外に。(めいいっぱい泳げる)
温水プールに帽子や耳栓などの販売があると便利
まだ利用していないため特にありません
特になし
参加した事がない故、不明です
銭湯
高齢者用の施設
無料で利用できるプールやジムを作ってほしい
値段も安く環境もとても良いのだが、本当に予約がとりにくい。毎週毎時間固定でとっている人がいるのか、わからないが、もう少し予約が取りやすくなると有難い
駐車場
特になし
ドリンクサーバー
スポーツセンターのテニスコートで、スペシャルオリンピックスの活動をさせてもらいたい
ジム多数近所がない為。プールも近所になく学校のプールはきたない。
1回数百円で使えるトレーニング施設があると良いなと思う。
スポーツジムがあれば利用したい。
スポーツマン(?)でなくても、気軽に利用できる工風を、運動したくても、あるところに加わっても、ついていけない
ぶら下がり器の設置

問28. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
施設側にはないです。利用者にももうしたいことはありますが…
プールなど男女で分けて欲しい(レーンだけでも)
特になし
テニスコート
プールの利用を良くしますが、昼は混むため朝に行くことが多いです。夏休み中の早朝オープンは助かりました。もう少し期間が長いといいです。
特になし
きれいなシャワー室とロッカールーム/キャッシュレス決済/タオルのレンタル、ジムでのくつのレンタル
わからない
回数券やフリーパスなど
お風呂、サウナ
体力測定ができる器具
利用をしないのでわからないが、主催大会などはしているのでしょうか？
子向体操教室の回数増加
予約がとりづらいと聞くので、そこが改善すれば利用する
誰でも入りやすいふいんきづくり
アニメ制作として、動きの研究のためにきがるに参加や、見学ができるとおもしろそう。
広い場所さえありましたら特に望むものはありません
種類が少なく、エアロビ初め古いスポーツが多いように想像します。今の時代筋肉と心身体の関係を鑑みパーソナルGYMを増やしてほしいです
トイレ等もう少し清潔感があると良い
バドミントンや卓球など、外ではやりにくいスポーツ広場
特になし
もっと予約する時思い出せるようグーグル検索などに上位にくるようにしてもらえないと存在自体わからない
どの施設も家から遠くて、利用したくても行けない。巡回バスがあったら良いと思う。健康寿命を伸ばす為にもシニア対策をしてほしい。他地域では健康講座がたくさんあるのに、杉並は少ないと思う。小さな会場でも良いので考えてほしい。
ポッチャの講座がほしい
体育館の開放日
子供対象の運動系の教室が区のスポーツ施設にもっとあったら良いなと思います。例えば区内にプールが少ないため体育館のプール教室は希望者が集中し通いづらく、私の子供は他自治体の私営のプール教室に通う予定です。区のスポーツ施設で水泳や運動の教室が増え、利用料も私営よりおさえられれば子供たちに運動を楽しんでもらえる機会が増えるのではと思います。
利用申込みと抽選のシステムが悪く5口申込んでも1口も当選しないことが多くある。平均して当選するよう改善してほしい
有名(?)指導者とのふれあいや技術指導
・予約を取りやすくしてほしい
体育館のジムとプールが夜まで使えるのはとても良い。出来れば他の体育館でも夜までトレーニングが出来るようにしてほしい。また男女別にもしてほしい。
特にない
特に思いつかない
夜間照明(夜も安心して使える)
特に思いつきません
特になし
予約が取りやすい
もう少し安く。駐車場も。

問28. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
月謝で通えるスポーツクラス(平日)
温泉
特にナシ
いわゆるマイナースポーツとされる競技が気軽に利用できるようになってほしいです(現状はあまりよく知りません)
プールの利用時間を1時間からもう少し長くしてほしい。(90分や120分など)
駐車場に限りがある設備が多いように感じる。
コロナ対策で消毒液が設置されているが、香料やポリマー等不使用の純粋な物にしてほしい。
簡易的な健康検査が出来る設備。営業時間が遅い日もあれば嬉しい
自力では手に入れづらいようなスポーツ用品の無料貸出マニアックなスポーツが体験できるような場所
トレーニングルーム、駐輪場
団体や特定の個人以外がもっと予約できる環境を作って欲しい。家族でスポーツをしようと考えてもほぼ予約できず、他区にでかけている。
個人利用をもっとできるように
個人単位で利用できる公営のトレーニング施設
夜間営業している
もしかしたら既にあるかもしれませんが、託児サービスや、子ども用のトイレ、それから男女問わず入ることができる、LGBTに対応したトイレなど整備すればよいかなと思いました。
体を動かすレッスン 広いジム
フットサルコートがあると嬉しい。
定期的なスポーツ教室の開催と、その情報発信。
ルールを守らない人にきちんと注意してほしいです
もっとたくさんイベントの数を増やしてほしい。夜開催など働いていても使えるものがよい
中高生が利用できるサービス
紙ベースの使用申請書と併設して、利用頻度が高い人向けにオンライン申請なども可能にしてほしい。
利用料の区民割引とかがあればいいなと思います。 和弓の利用日が増えたらいいなと思います。
気軽に参加できるスポーツクラスの増設
弓道場があれば、利用したい
野球のバッティングゲージや、ストラックアウト、キャッチボールができるスペースの設置
子供が遊べるような所があると良いなと思います。
さざんかネットのシステムの見直し。空き枠開放時間の見直し。 グラウンドを他自治体のように、自由利用できる日を作って欲しい。 体育館の一般利用のフットサルでは、ビブスの貸し出しがありません。毎回洗濯されたビブスを準備し、利用者に安全安心に楽しんでもらうという気持ちが感じられない会社を指定管理者にしておくのは、区としていかがなものかと思っています。
子供が気楽に野球やサッカーができるような場所がないため、予約不要でも使えるような広いグラウンドが欲しい
更衣室があったら良いと思います。
筋トレするマシンが置いてあるトレーニングする場をもっと増やしてほしい。
特に無し
プールとジム
なし
サウナ、浴場が併設など。家の近くや駅の近くにあると利用する可能性は大いにあるとおもいました。
特段なし。
無料のヨガ教室内

問28. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
他自治体の体育館では、バドミントンの個人利用の際、1コートを1時間抽選で貸切利用できるようになっている。その方がニーズがあるのでは。 また、他自治体の体育館においては、個人利用の際の予約の方法、時間、手続き等詳しくホームページに記載がある。参考にしては良いのではないかと思った。
スポーツをやる際に、器具を借りれるサービス
月額制、年会費制等、サブスクリプションのような料金体系
ジム機能、タオル類のレンタル
スポーツ後に汗を流せる大きいお風呂とサウナ。
スポーツジム。既にあるかもしれませんが。
運動マシン(筋トレ・ウォーキング)が充実するといいかもかもしれません。 どんな年齢の人でも10分くらいでも筋トレなど運動できると健康促進になるかも。
上記に記した理由通りではあるのですが、区として営業時間内外のパトロール強化を強く求めます。
打合せや話し合いができるスペースの確保もできると助かります。
安い料金で利用しやすく、他の区にあるような、最新の多岐にわたるサービスがあると、通いたいと思う。
特にないです。
ジムでのパーソナルトレーニング。(利用したことないので既にあつたらすみません)
既に導入されているかもしれませんが、開館時間が長いと利用しやすいと思います。
小学校や中学校の体育館などを簡易に貸し出してくれる制度
特になし
他自治体の運動場みたいなゴルフ練習場があつたら毎日でも利用したく作って頂けると良いです！
換気がいい場所へのトレーニングルーム(ランニングマシン等)
予約の取り方の基準
月極ロッカー、シャンプーやボディーソープが使えるシャワールーム
施設利用とは別かもしれないが、スポットで体験できる体験会があつたら嬉しい。 今子どもが小学2年生でバスケットに興味があるが、通っている小学校や近隣の小学校に小学校低学年用のバスケットはなく、少し足を伸ばせばあるが、平日しかやっておらず、働いているため送迎ができない。週末にそういった体験会があつたら嬉しい。
市民プールが少ないと思うので増やしてほしい。
プール
さざんかネットのように面倒な事前登録をしなくても、簡単にネット予約が出来て家族や友人で貸切利用できる小さめの体育室。卓球ができたり、小さな子どもたちのお遊び会に気軽に使えるような貸切スペース。
特になし
スポーツトレーナーがいてくれたらいい
ダンスの自主練などができる施設が欲しい。個室ではなくとも、鏡がある施設をみんなでシェアしながら使える場所があると嬉しい。現状は他自治体のスポーツセンターなどを活用しています。
トレーニングジムの設備。以前住んでいた区には、500円で最新のジム設備が利用出来る施設がありました。
送迎ありの子供向けスポーツ教室
プール、体育館、グラウンドなどが1カ所にまとまっているせいか私の自宅近くにスポーツ施設がなく公共の施設で運動できるチャンスがほぼありません。一方で施設周辺の住人は日々利用しているそうです。いまある施設のサービス向上より、機会均等を目指してほしい。
情報を取りにいかないか何をしているか、などがわからないので、積極的にSNSなどを使って告知すればいいのでは？ そもそも何がわからないので、利用することがないし、用事もないので調べることもしない人が多いのでは？
温泉、サウナ クオリティの高いシャワー室 水素水のウォーターサーバー 体重計、体脂肪計
ダンス練習ができる施設素敵です！
特になし

問28. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

区内プール入場の際のコロナ対策の住所や年齢まで書かせる票の廃止を強く求める。他自治体の体育館やプールは廃止した。

年齢まで書かせる意味不明な事を行っているのは近隣では杉並区くらいではないか。
また、検温が自己申告なのも意味不明である。他の上記の全ての施設はしっかりと検温を一人一人していた。

形式的で、もはや意味なく形骸化している事柄と、しなければいけない事のバランスが極めて悪いと考える。
役人仕事と民間運営の、悪い所取りがこのプールは表面化している。早急な改善が必要と考える。

サウナ

特にありません

更衣室の充実

キャッチボールが許される公園

障害者が利用しやすい施設

もっと 近くにあったらいいなあ

飲食できて、行きやすい施設

ヨガや、ズンバ、ピラティスなどの運動プログラム。半年分や1年分まとめて事前申し込みではなく、単発で予約をして参加できたら嬉しい。空いていたら予約なしでも参加できると嬉しい。

・WEB予約システム
・どのようなことに利用できるのかを説明してほしい(HPなどの活用)

特になし。

不明

ジム設備(あるのかも知れませんが)があれば利用したいと思います
区のホームページなどで施設の情報を充実させてほしい

もう少し臨機応変に対応してほしい

音楽をやりながら使える体育館

お洒落な建物・設備だと嬉しいです

フットサル場

運動器具が置いてあり、利用できる施設

テニスかバレーボールを始めたいと思ってます。サークルや仲間集めの紹介などあればとおもいます。

特に無し

区民向けアンケート【図書館】自由意見

問31-6. 指定管理施設である図書館の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。【その他】

子供や孫の家の近くにあるから。

子どもスペースが充実しているから。

本を買う前に確認出来るから

借りたい本がそこにあっただけ

散歩の折前を通る時など

職場の近くにあるから

必要な本があったから

催し物に参加

職場の近くにあるから。

すいているから

過去に通っていた学校に近かった為使用した履歴があります。

そこにしかない本を今すぐ借りたいから

近所の図書館が閉館中だったため

借りたい書籍が最寄りの図書館に無く、取り寄せるより行く方が早いと思ったため

徒歩25分かかるので近くはないが、中では一番近いから。

問32. 指定管理施設(図書館)の満足度を教えてください。	問33. 問32の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	綺麗で返却・貸出しがスムーズ
	蔵書数が多いから。
	貸出しサービスが早い
	図書館は移転し、キレイになってからすぐ利用しやすくなった。子どもと本を読めるこあがりのスペースが広くて開放的でよい。
	図書館司書の対応がとても丁寧だったから。
	充実して利用しやすい
	清潔でサービスも良いから
	本の種類が多く、予約の本もすぐに取り寄せてくれる。また、常に館内がきれいです。後はトイレが新しくなるとうれしいです。
	不満を感じる理由がないから
	キレイだから
	子どもがいると図書館が近所にあるのがとても助かります。本の状態も良いですし、授乳室やおむつ替えできるのもありがたいです。
	ほこりやほこりっぽさがなかった事が一番の理由です。図書館の本は古い本も多いし、澱みを感じてしまうのですが、施設の内外もきちんと整えられていたので満足でした。
	スタッフの方がとても丁寧です。また、絵本の展示も行く度に変わっていて、ありがたいです。
	貸し出しの冊数も多く、本も充実している
	土日開館/HPから希望書物の予約ができる
	使い易いし、スタッフ対応も良い
	勉強が出来るスペースがある
	働いている方が優しく対応が良い
	近くにある上に、システムも使いやすいから
	返却の時待っているとすぐ対応してくれる。展示も良いです。
	勉強スペースがあるから。
	イベントをやってくれるので行くのが楽しみ
	エレベーターがあって、バギーでも移動がかんたんでした。娘が小さかった時は授乳室もお借りできてよかったです。
	目的の本が見つけた
	以前の方がサービスが良かった。
	広くて使いやすいので
	指定管理になってから書架がとても美しく整理され、展示やイベントなども工夫されている。ただ指定管理館はお給料低くおさえられているとききます。直営館にも行きますがサービスの質は段違いです。人件費を担保してあげてください。
	きれいで、自習ができる、広い、駐輪場所が多い
	図書の本がいつもきれいに並んでいて、すいているのもうれしいです
	スタッフの方がとてもいい対応してくださっています。アクセスも良く、映画上映会など、有難いです。年齢別の本のパッケージはユニークな発想だと思います(子供向け)。トイレがいつも清潔です。居心地が良く、本が好きになりました。
	子供連れでも行きやすいから
	近い
	不満がないから
	システムがスムーズで予約をとりやすい
スタッフの対応が良いと思います。	
区内の各図書館から希望する本をとりよせて近くの館で受けとり可能なのは素晴らしいと思います。	
清潔で居心地が良い、座席がたくさんある	
丁寧で、陳列がわかりやすい。	
児童書が多い	
たくさん本が置いてあって便利なのと、勉強しやすい環境だから。	

問32. 指定管理施設(図書館)の満足度を教えてください。	問33. 問32の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	特に不満は無い
	子どもたちと2週に1回本を借りに行っています。他の図書館で借りた本を返却できるので助かります。予約できるのもありがたいです。
	区が直接運営していた頃より接客がよくなった。また、おすすめの図書コーナーといったサービスも目立つようになった。
	ゆっくり本を選ぶことができる。
	勉強する際に何の問題もない
	不満に思う点が特にない。
	新しいのでキレイ。とりよせもできるので、ここだけで事足りる。
	館外のポストに返却できる(時間内でも)
	子供の絵本をよく借りに行っているが、種類が豊富で子供も絵本選びが楽しそう。
	自宅に近くて職員がていねいだから
	とくに不満がないので満足でいいと思いました。きれいでしずかで、目的のものがwebで検索できるので助かっています。
	書籍の予約も取りやすく、係の方の知識が広い。
	リニューアル後、多い本なのに探しやすくなったから。
	使いやすい
	親切です
	図書の蔵書が充実しているから
	館内がきれいである。本の場所がわからない等、困ったときスタッフの方が親切に探して持ってきてくれた。
	新しくて、お手洗いやきれいで、気持ち良く使えます
	必要な本がそろっているから
	制度導入後の方がスタッフの対応はよいと思う
	対応がとても丁寧。 本が貸出中だとしても予約すれば、きちんと連絡をくれれば確実に手にすることができる。
	対応も良く、本自体の所蔵も多いため、満身に利用できる。
	特に不満の理由がない
	指定管理者になって、館内の掲示物がよくなった。 スタッフの対応は前と変わらない
	自習スペースを利用するが、利用者がみんな静かで使いやすい
	みなさん、親切です
	とても綺麗で落ち着いた時間を過ごせるため。
	スタッフさんが親切で本の予約がとりやすかったです。
	今ある施設はとても使いやすいです。
	本の数がしっかりある
	蔵書の充実
	多くの種類の本が置いてあるから。
Web予約すれば取り寄せが出来る為、便利です。	
図書館貸出しシステムは、単純なため。	
自由度の高い読書室が勉強等をするのに非常に役立っている。資料が少ないが、とても勉強や調べる場所としてありがたい。	
自宅のすぐ近くだから	
不満を感じる点がないです。	
民間事業者等関係なくネットで本の予約ができるのは便利	
近くて便利で職員の方も親切	
使い勝手が良い。	

問32. 指定管理施設(図書館)の満足度を教えてください。	問33. 問32の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	<p>不満はないため。</p> <p>普段利用する最寄りの図書館と特に対応に差はなかった為</p> <p>静かで使いやすいため</p> <p>子供と毎週行ってます。子供用のスペースが広く、子供向け本が豊富なので、とても気に入ってます。</p> <p>子供も楽しく利用してるから</p> <p>本が選びやすい</p> <p>見逃した新聞の確認等で利用するが、近くて便利。</p> <p>本を眺めるの好きで、借りたりしているわけではないので入りやすければ満足しています。</p> <p>インターネットで図書の予約ができること、別の図書館の本も取り寄せて借りられること。</p> <p>2階まで上がらずに1階で予約本の貸し出しができるのは便利。開設当初から無線LANアクセスポイントのお知らせにSSIDと記載されていて(本来はSSIDのはず)、無知さが見えて恥ずかしい。</p>
やや満足	<p>特別不便さかんじない</p> <p>静かにくつろげる</p> <p>図書を使用しての勉強の際、集中しづらい時があった。</p> <p>ウェブで検索ができる</p> <p>近くにあるから</p> <p>本の数が少ないと感じる。</p> <p>不満がない</p> <p>図書の種類や量が十分ではなく、読みたいと思う本があまり多くない</p> <p>特に不満はありません。</p> <p>もう少し近くにあると良い</p> <p>複数利用できる</p> <p>入場しやすい。</p> <p>スタッフの対応が親切。</p> <p>キレイ</p> <p>Tea roomがあればなおgood。(1人用のスペース、静かにゆっくりできるスペース)</p> <p>あまり使ったことがないけど、色んな本がおいえました。</p> <p>自宅のもっと近くにあるとありがたい</p> <p>特に問題がない</p> <p>いつもいいに接していただいているので。利用者が多く、貸りたい本をなかなか借りられない。</p> <p>予約してから本が届くまでかなり時間がかかった。</p> <p>自宅から近いので便利です</p> <p>エレベーターがない</p> <p>以前利用していた図書館より、設備の古さが気になった。サービスにはいつも満足。</p> <p>いつも利用させて頂いてます。満足しております</p> <p>特に不満はない。本がもっとあるとうれしいです</p> <p>スタッフ(男性)が他のスタッフと異なる指示(しかも間違っている)をすることが多く、その人のカウンター</p> <p>CDが借りられる</p> <p>椅子が少ない。</p> <p>色々な本を借りられる。他の図書館の方が本の種類は多い。</p> <p>本の充実</p>

問32. 指定管理施設(図書館)の満足度を教えてください。	問33. 問32の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	もう少し遅い時間までやっていたら、仕事帰りに行きやすいなあ、とは思いますが、むずかしいところだと思います
	特に可もなく不可ありません。子供が幼小期の時はよく利用させて頂きました。
	施設はキレイで対応も良く、本も充実してるから。
	機能的には満足。施設の老朽化とオープンスペース(書架のいすや机)の狭さが残念。但し、移転
	Webが使いづらい
	本の数が少し少ない。子供用スペースがあり、便利です。
	小さいので扱いのない本がある。閲覧室、自習室がない
	子ども向けの本が充実しており、読み聞かせを出来るスペースもあったから。
	目的の本は有りますが、ゆっくり出来ない状況です。
	家から1分と近くにあるから
	いつも席がうまっている。日曜日17:00閉館は早すぎる。
	環境が良く、静かに利用できる
	対応がていねいで感じが良かった
	スタッフの対応が良い、新しい本が少ない
	時々、不愛想な職員の方がいる
	(不満)遠い(歩くと30分以上かかる)行ってみたら歩きはしんどいです
	土日は、自習をしたりできる所がもっとあるとよい
	きれい
	勉強できるスペースが欲しい
	利用しやすい
	感じよく対応してもらっているの。
	全図書館にWi-Fiが完備されていると良いと思いました。
	(問31)の回答と同じです。
	本の品揃えがもう少し多いとうれしい。新刊があまりないように思う。
	きれいだから
	おおむね満足しているが、別の図書館に行かないと置いていない書籍がたまにある為
	年中無休でお願いしたい(年末・年始を除くでOK)
	今まで特に不満に思った事がなく、利用させてもらっている為。
	Wi-Fiと電源が完備なので良い。 改修したあと帰って使いにくくなった。レファレンススペースの縮小は最悪です。
	図書館が最寄りのため、頻繁に使う訳では無いが、どこかに行った際に時間が出来たので、もしも近くに図書館があると気軽に立ち寄ることができて良いと思う。また、気分転換に違う図書館に行くと、興味のある本が見つかる嬉しい。
	施設がきれい
	机、椅子をもう少し増やしてほしい
新書が少ないから。沢山あると嬉しいです。	
自宅近くで便利な為。	
座席数が少ない	
パソコンを作業するスペースが限られている。電卓は使えて、パソコンが使いにくいのは、時代遅れの考えではないか。	
自習スペースを作ってほしい	
特に不満がないため	
図書館の入館カード更新が面倒	
自習ができるから	
新しい蔵書が少ない	

問32. 指定管理施設(図書館)の満足度を教えてください。	問33. 問32の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	<p>もっと蔵書を増やして欲しいです。</p> <p>新しく綺麗</p>
どちらとも言えない	<p>蔵書数が増えたりいいと感じます。又は、他の図書館どうして、本の入れ替えなどしてもらえたらと思います。子供向けの絵本が少ない所だと、あきてしまう為。</p> <p>特別可もなく不可もなくです。</p> <p>読みたいと思う本がない事が多い(新しめの本など)</p> <p>子供が学校を卒業していない教材を回収にたくさん出そうと回収袋をもらいにいったら、事情を話しても3枚しかくれず、ネットで購入するハメになった。対応もとても悪かった。</p> <p>利用頻度が少ないから</p> <p>長時間陣取る人が多い</p> <p>利用も数回しかないため</p> <p>種類が少ないと感じた。</p> <p>ビジネス関連の新刊書が少ない。</p> <p>利用回数が少なく判断できない</p> <p>子どもがうまれて絵本を借りたかったのに、長期休館で利用できない。次に近いのは歩いて40分くらいかかるので子どもを連れていくのが辛い。</p> <p>勉強できる場があるともっといい。また軽食コーナーや他の図書館のようなサービスがあるといいと思います</p> <p>スタッフの対応に差がある。</p> <p>図書館が近くにあり他の図書館はほとんど利用しない。</p> <p>特になし</p> <p>内容が充実していないように思える</p> <p>最近には行ってないため</p> <p>場所やスペースは良いが、本の数が少なすぎる</p> <p>必要としている本があつたりなかつたりするので</p> <p>新しい本が余りないから。</p> <p>古い本ばかりでしばらくかようとよむ本がなくなってくる。図書館間での入れかえでもいいのでいろいろな本に出会いたい</p> <p>Wi-Fiがあるとさらに良い</p> <p>本の種類が少ないのですが(特に専門書類)、これはネットを使えるようにしたら補えるかと思います。</p> <p>本を読む、調べるスペースがあまりない。古い</p> <p>在庫切れが多い</p> <p>図書館毎に本の選定に差がある。レイアウトがわかり辛い図書館、イベントに差がある</p> <p>図書館は狭さもあるので仕方ないとは思いますが、自習スペースがあると嬉しいです。(本を読む以外の事をしても良い場所)</p> <p>近年利用していない。</p> <p>本の種類、数が少ない。</p> <p>本が少ない。新書があまりないように思えた。</p> <p>あまりのんびり過ごせる雰囲気ではないので、子どもと行っても、本を借りてすぐ家に帰る感じになるからです。</p> <p>民間のノウハウがどこに活かされているのか不明のため。</p>

問32. 指定管理施設(図書館)の満足度を教えてください。	問33. 問32の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
どちらとも言えない	<p>可もなく不可もなく、普通すぎる図書館です。全体的に暗いのがイマイチ。</p> <p>図書館のレンタルカードは事前に入力できて現地での面倒な入力をやめたい。レンタルカードもデジタルにしてほしい。</p> <p>雑誌をもう少し種類を増やしてほしい ビジネス書やWebデザイン関連の本が少な過ぎる。 子供の絵本は定番と言われるものがない。 王道は、取り敢えず全て置いてほしい。</p> <p>普通の図書館。他自治体と比べると空間デザインも制度的にも先進性がないと思います。</p> <p>可もなく不可もなく。</p> <p>児童向けは割と充実しているが 赤ちゃん向け(月齢別)のサービスがあまりない</p> <p>スタッフの方は丁寧ですが、2階絵本コーナーの陳列、もう少しおすすめの絵本をたくさんわかりやすく陳列して頂けたら選びやすいと思います。別の図書館も利用しますが、そちらの方が、ジャンルごと、科学や宇宙関連にしても、赤ちゃん向け、幼児向けもこの絵本読みたいと思わせる陳列になっていると感じます。例えばグリム童話の場所、がまとまって陳列されていたり、わかりやすいですし、手にとってみたくになります。スタッフの方のセンスなんですか？ある図書館ではただ並べられているように感じます。。おすすめ今月の絵本コーナーもやや目立たない場所ですし、広いわりに、陳列が残念だと感じます。また、プロの方による音楽イベントも引き続き継続して開催してほしいです。</p> <p>駐車場がない</p> <p>勉強で図書館を利用しましたが、机の広さや蔵書の本数が物足りなかったです</p>
やや不満	<p>図書館が家から一番も最寄り(それでも15分位掛かる)だが、オープンスペースが狭く、暗い閉ざされた感じがする。もっと座り心地の良いイスにして欲しい。</p> <p>サービスが良いとは思わない。ニコリとせよや怖く感じる方々が多い。</p> <p>本が少ない。改修工事の時期が重なって近くの図書館を利用することができない。</p> <p>コロナで換気が必要なのはわかるが、それにしても寒すぎてじっくり本を読んだり勉強したりできない。自分も含めて11月頃から利用者が減っているのではと感じる</p> <p>本の予約(ネットから)が面倒、見づらい。スマホ用のアプリがほしいです。キーワード検索して、途中のページの本の詳細を見た後戻るときに、先程まで見ていたページに戻れないのが不便です。</p> <p>ブックポストが図書館にしか存在せず、返却の手間がかかる。駅にぜひ設置して頂きたい。そうすればより積極的に使用するし、本の貸出サイクルも短縮される。</p> <p>借りたい最新の本がない、少ない、予約して、再度来るのが面倒だと思ったり、待つ時間をもったいないと思ったり</p> <p>本が少ない。照明がくらい。イスが少ない。寒い</p> <p>新刊が少ないのもっと導入してほしい。</p> <p>カウンターのするなどゴチャゴチャしている。説明のはり紙が多く美しくない。海外の訪ずれた図書館は実に美しかった。</p> <p>閲覧場所(机・椅子等)が少なすぎる。</p> <p>障がい者への対応が良くない。</p> <p>館内の雰囲気暗い。</p>
不満	<p>・ゆうゆう館利用者の声がうるさい</p> <p>テーブル席や椅子に座って調べ物などをしたくても、だいたい時間、時間にゆとりのあるお年寄りに長時間占居されてしまっていて、座って読む事、調べ物ができない。</p> <p>机が少ない、本が古い、本や資料を使用しながらパソコンをやるスペースがない</p> <p>本が見にくい。本が少ない。図書館全体が暗くて楽しくない。机がない。空気が澁んでいる。 杉並区としてはネットでのリクエストが他自治体に比べて遅れている。読みたい本の予約をする際に使いづらい。これは自分が悪いが、返却が一日遅れただけで、せっかく行ったのに新しく借りることができない(他の図書館ではそのようなことはなかった)。</p>

問34-7. 指定管理施設である図書館を利用したことがない理由を教えてください。【その他】

毎日仕事仕事の忙しさの為に！ネットから得る！

読みたい本は買いますから…

老いてつかれるから

コロナで行きづらい

もっと近くに他自治体の図書館があるためそちらを利用してしまふ。

今まで暇な時間が無かったので

息子の勉強施設を色々探している時に行ってみたが、何の魅力も感じなかった。自宅からは行き安く2000年頃は何度か行った事があるが、リタイアしたおじいさん達が新聞を読んだり、寝たり(居眠り)をしたり、起きたり。(くさくて空気悪いイメージ。)

近いから

場所がわからない

機会がなかった

別の図書館を利用

利用したいと思ったことがないから

目が悪くなり読みたくなくなった

自宅の近くに別の図書館があるためそちらを利用

別の図書館を利用している。

忙しいから

利用の機会がないから

どこにあるのか知らないから

別の図書館で充分だから

あることを知らなかった

距離的に遠い…

一番近い図書館が別の図書館だから

知らなかった。

今のところ利用の必要が無かったから

別の図書館が近いから

混んでいるから

興味がない

転居して日が浅いため。

時間がない

どんな設備や蔵書があるのかわからないので

引越したばかりのため。

新しくなってからは、まだ一度も行っていません。本を探す方法など、広報で紹介したら良いかとおもいます。

問37-6. 指定管理施設以外の施設である図書館の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。【その他】

近くに用事があったから

喫茶店(手ごろな)が、あったから。

以前の自宅に近かったから

その施設で借りたい本があったから

時折り、その前を通りかかる折など

カフェが併設されていてよい

本の種類が多いから。

本が多い

種類が豊富だから

自宅エリアではポケットwifiがメンテナンスになったのでネットワークがつながる図書館の自習室を利用

資料や図書の種類が多いから

広い為、近所でないのでほとんど行かない。

いつもいってる図書館よりは、本がたくさん

CD貸出しているから

帰宅途中にあるから

通学途中にあったから

勤務先の近くにあるから

広くて開架冊数も多いから

用事で近くに行くついでに立ち寄る事がある

見たい本がありそうだったので行った

本が多い。スペースが広い

求めている本があったから。

ここにしかない蔵書があるから

小型家電ゴミを捨てるついでに行った

勤務先に近い

問38. 指定管理施設以外の施設(図書館)の満足度を教えてください。	問39. 問38の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	館内がきれいになって、スタッフさんの対応も良いため。
	家から最も近いから。
	対応が丁寧だったから
	設備が新しく、雑誌の品揃えも良いから。
	座席数が多い
	居心地良く、サービスも良い
	利用した事がありますが、カフェなどもあり、心地よく使用出来たから。
	蔵書数の多さは、ありがたいです。私はこの図書館のおかげで、大学(法学部・通信教育)を卒業できました。
	席数が多い。利用したことがある図書館の中では空調や静かさがそこそこ快適に保たれている
	種類のバランスが良く、利用しやすい
	中学生コーナーや、本をよむコーナーなど、設備がいい
	本の種類が豊富だから
	近いし、きれいで、本が豊富だから
	カフェの利用しやすさと、駅の分室の存在
	種類がたくさんあって見つけやすいから
	カフェがある、バイクが止められる
	すばらしいです。近くにあるので子供をつれてしょっちゅう行っています。きれいで広い！！
	キレイで本の種類が豊富。
	特にこれといった不満がないから。
	設備、本の数、隣接する公園やカフェがある
	すぐ近所にあるので使いやすい。いつもオンライン予約してから借りに行っている。
	どちらの図書館も、本を探すのが簡単に感じます。図書館のスタッフが、人間味があり、相談しやすいです。学校の課題の調べもの等。
	たくさんの本があり設備がきれい
	きれい
	ネットで予約、検索が出来便利
	自習の机がたくさんあって良いです。子供を連れて入って一緒に勉強をします。自宅より集中できるし、無料で利用でき、最高の行政サービスと思います。
	カフェがある。勉強スペースが充実している。
	PC作業や勉強などしやすいから。
	広い、自習室がある。
	借りたり、ゆっくり出来たりして安心して本が読めます。
	他の図書館の書物も予約できるので自宅に近いのが何より便利。改装後明るくなりより良くなりました
	小さい子連れで利用しやすい。外のベンチや隣の公園が使いやすくてとても良い環境だと思う
不満に思う点がない。	
前よりも使いやすくなった	
本の数も充実していて、雰囲気もととても良かった。	
先ほどと同じです。	
本の取り寄せも早く、スタッフの対応もていねいだから。	
前ページと同じ	
改修後は、キレイで明るく、使いやすくなった。	
きれいで使いやすい	
使いやすい	

問38. 指定管理施設以外の施設(図書館)の満足度を教えてください。	問39. 問38の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	予約した本を受けとれるため
	不満を感じたことはないので
	綺麗で席数が多い。
	必要に応じて多忙の中にあっても親切に探してくれたりスタッフの方々がとてもいいので
	職員の対応が良い
	職員の対応がとてもよく、利用していて気持ちがいい。
	電源がとれるなど設備が良い
	蔵書が充実している
	館内の雰囲気も工事後よくなった。利用しやすい
	施設がリニューアルされて、きれいになったから。緑の多い公園が近接してあって、外で過ごすのも気持ちが良い。また、建築の外観も素敵だと思う。こどもの図書コーナーが前よりも広がって使いやすくなったと思う。
	施設がきれい 机、椅子がたくさんある
	みなさん、親切です
	図書館をほとんど利用しないので、不満を感じないから。
	自宅から通える距離で、他の自宅図書館より大きいと思うので。
	自習用のスペースがあるから。
	小さい子供にとって利用しやすいため、近くの図書館より多く利用している。
	不満を感じる点がないです。
	図書館としての機能は不十分であるから。
	駅前図書サービスコーナーが非常に便利。
	改装されて本当に素晴らしい居場所になったと思います。子どもものんびり本を読んだり、親子で少し足を伸ばしてつろいだり、過ごしやすいです。カフェスペースも素敵です。今後は子どもの勉強場所としても相当活用すると思います。
	蔵書も多く、自習スペースが充実している
	きれいで気持ちが良い。
	本の予約がスムーズにネットででき、返却期間もそこで確認できる。
	所蔵数が多く、整頓されていて、緑も多いので空間的にも良い。
	特別不自由を感じたことはないから。
	カフェなどがあり、居心地が良かった。
	綺麗なはもちろん、個人スペースが充実していてとても良いと思います。
	図書館を毎週利用しています。 勉強スペースが非常に多く、仕切りもあるため集中して勉強が出来るため満足しています。
	司書の方のレファレンスが丁寧。施設も新しく使いやすい。
	種類が十分だから
	とても綺麗で不満はないです。子連れなので汚い施設には行きたくないのが本音です。建物が綺麗なことに加えて、掃除が行き届いているかどうかも利用するかどうかを決めるポイントです。
	多くの蔵書があり、職員の方の感じも良い
静かで利用しやすい。 予約の本も早く届くので使いやすい。	
居心地が良い	
本が沢山ある 喫茶室がある	
本を眺めるのが好きで、借りたりしているわけではないので入りやすければ満足しています。	

問38. 指定管理施設以外の施設(図書館)の満足度を教えてください。	問39. 問38の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	蔵書が少なかった。
	特になし。
	利用がスムーズ
	スタッフの対応が良い
	ゆっくりできるため、時間がたつのを忘れられる。
	改装(改築?)前の利用だった為、暗く感じた。現状利用はない事をお伝えします。
	机の使用に制限がある。両方ともずっと本と一緒に感じる。
	本の種類が少ない
	特に不満はない。本がもう少しあるとうれしいです
	改装してきれいになったし、本もたくさんあるからです。
	図書の数が多い、席数が多い
	自宅からの距離を考えても駐車施設がほしい。
	座って読書できる席が少なく不便に思いますが、その他は満足です。新刊の蔵書を増やしていただけたらさらに良いです。
	たまにしか行かないので良くわかりません。
	日曜日17:00閉館は早すぎる。
	指定管理者制度を導入していてもなくても、余り変わらない。
	利用しやすい
	そこそこ充実している
	もう少し近くなら、利用数が増える
	少し暗い(周りが)
	企画展がいろいろあるから
	スタッフの対応は良い。制度と無関係だが、本の数が減ったと感じている。
	家から近く使い易い
	無機質
	自由に過ごせる(勉強などしても注意されない)
	ゆったりした空間で落ち着く。 また公園もいい。 スタッフの対応は指定管理者図書館と変わらない。
	図書館システムをもっと使いやすくしてほしい。音楽を自宅で聞けるサービスのIDをもらったが、PCしか使えなかった。スマホでも使えるようにしてほしい
	学習スペースからカフェまで併設されているので、便利。
	自宅近くにあり、子どもの絵本の種類が多く満足している
	小説の数ももう少し多いと嬉しい
	施設の質が高い
21時や22時まで開いているといいなと思います。	
勉強する環境が整っているから	
本が選びにくいです。 おすすめ本や、表紙が見やすくなっているスペースが各分類毎にあると嬉しいです。 特に児童書は、こどもが自分で選びにくいとの事。	
図書館の説明などをしてくれた	

問38. 指定管理施設以外の施設(図書館)の満足度を教えてください。	問39. 問38の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
どちらとも言えない	導入している図書館と変わらない
	最近ほとんどいかなくなってしまい満足度を書けるほどではないから。
	建物が老朽化している。
	本が古い
	建物自体もだが設備など古い。
	コロナ禍では…やゝ狭く感じます。
	他を見ていないから
	雑誌、新聞コーナーの使い勝手が良くない。このエリアは特に雑多な雰囲気がする気がします。
	特になし
	本が少ない。本の変化が少ない
	必要とする本があつたり、なかつたりするから
	施設が古い、なんとなくうす暗い。もう少し明るい雰囲気、イメージをつかった方が良いと思います。
	自宅から遠い
	本の種類が少ない
	他の図書館程の本は揃ってないので。
	館内の椅子の数が少し少ない気がします。
	あまり利用していないので回答しようがない
	特に不満に思うこと等ない為。
	個別スペースを使いたいが、うるさい。
	建て替えてからまだ行けていません。
やや不満	場所が分かりにくかった。
	多くのスタッフの方に満足していますが、館内のスタッフ(受付)に1人、感じの悪い方がいます。公務員だからか、サービス心が感じられず、笑顔もありません。もう少しスタッフ教育をしてほしい。
	本の種類が少い
	リニューアル前の方が落ち着いていて好きだった。本の並び方も分かりづらくなった。
	駐輪場がいつもいっぱい自転車が停められない
	1. 古くさい管理センターのサービス2. 喫茶、懇談、軽食室等アイデアがない。
	棚の見せ方や展示様々なものに工夫がない。職員が対応悪い
	施設が古く、みすぼらしい。雑誌の種類が少ない
	コンセントがなかった
	リニューアルしたら若向け傾向になり(それは良いけど)老人が雑誌などみる所は縮小された。
	スタッフが高飛車な人がたまにいる
	導入している図書館と比べるとサービス対応が劣っている
	資料としての専門書籍が少ない、現在の時代環境に合っていないので勉強する物理的環境になっていないため
	区内で大きな図書館なので行ってみたらスタッフさんが区内のなかでは一番感じが悪く探したい本も見つけられませんでした。借りず別の図書館から予約して取り寄せてもらいました。
	暗い。古ぼけている。
	図書館の学術関連の蔵書が弱いので、歩いていける他自治体の図書館をよく利用します。

<p>問38. 指定管理施設以外の施設(図書館)の満足度を教えてください。</p>	<p>問39. 問38の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。</p>
<p>不満</p>	<p>建物が古い。館内で読書をする施設とは言い難い</p>
	<p>古く狭い印象で、子どもも使いにくかったため。</p>
	<p>書籍が少ない。職員がやる気がない様に感じる。同じ展示がずっとある。</p>
	<p>席が老人の昼寝場所になっていていつも満席、座れない。とっても居ごち悪い</p>
	<p>人気のある本だと予約しても一年以上待たされる</p>
	<p>男性スタッフの対応が良くない</p>

問40-7. 指定管理施設以外の施設である図書館を利用したことがない理由を教えてください。【その他】

とくにない

忙しいから、ないのです。自宅で字引、図書で得る

働いてつかれているので

コロナで行きづらい

何処に有るか知らないです。

場所がわからない

機会がなかった

前ページと同じ理由

目が不自由になった

場所が分からない

利用の機会がないから

電車代がかかる為

近いうちにいつてみたいと思う

知らないから

知らない

転居して日が浅いため。

時間がない

利用したかもしれないが名前を見ないと思い出せない。制度が導入されていない図書館も導入図書館と同様に名前を出してください。不公平です。

どんな設備や蔵書があるのかわからないので

引越したばかりの為

問41. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、図書館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
他の市区町村には駅に反却ポストがあったりする様で、もっとサービスを拡充して欲しい。利用しづらいです。
本をよむためのスペース、イス、机をもう少し増やしてほしい。
ユーザーとしては特に無いが、図書館が著作者の身入りを減じる(借りて済まずと売上↓)作用をしないようにして欲しい。
特にはありません。
特にない
パソコンサービスの充実。
リクエストした本の導入
暑い
人気新刊冊数ふやして！！1年も待てないです。
カフェ、電子書籍で、自宅で貸りられる等。
おすすめ図書の紹介(今もやっていますが。)
建替えで移転し、遠くなってしまった。建替後も同じ場所にしてほしい
問題ない
自習スペース。CD・DVDの貸し出し
水分補給の為、自販機など設置してほしい。
勉強スペースを作って欲しい。子供たちが自習できるスペース
学習スペース
友達同士で話し合いがしやすい空間がほしいです
特に無し
改修工事の時期を重ならないように実施してほしい。
良くわからない
特になし。
利用の貸し状況ノートがあったら機械を導入して、貸し出し状況がわかるところもある
文庫の在庫を増やして欲しいです。
ジャンル毎のお薦め本のコーナー
カフェ、コインランドリー
待ち時間(予約本について)をもう少し短くすべし、本の数を増やして欲しい(人気本だけなのかもしれないが、効率良く)
雑誌をより多く入れる
学生も利用しやすいように、Wi-Fiやカフェなどがあると良いと思う。コンセントなどもある作業スペース。
以前あったのになくなっているので理由があるかとは思いますが休憩室(飲食可)が復活するといいなと思います
カフェなどの飲食スペースがあると良い。
Wifiスポット、貸し出タブレット、本場所検索機械、カフェ、コーヒーマシン、音楽室(防音)
イスを増やしてほしい(ロッキングチェアなど)
・リモートワークスペース
おしゃべりOKコーナー
イートインスペース(別室でも)
音楽ソフト(CD)の充実
区内の図書館は利用したことないが、本の数が充実している図書館があると良い。
ネット予約などで本のタイトルなど、少しのキーワードでも検索できるという今のシステムだとタイトルなど完全でない、ありませんとでる

問41. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、図書館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
プラネタリウムがほしい。(地元のとしょかんにあったので)
どこに何が有るのか、全部の地図が有れば良いと思う
夜間返却口
持ってきたお弁当などを食べていい席(中央にはあるがたったの8席、しかもその席を朝からずっと使っているせいで空いている席が少ない。その席は飲食したらすぐに離席することを徹底してほしい。読書やPC作業などは他の席でやるようにしてほしい)この席を使用できないと外で弁当を食べることになり、冬はつらい。
特になし
自習室がもっとあれば嬉しい。コロナ禍になり家で作業することに窮屈に感じる。話ができるスペースなどがあったらより人との関わりが豊かになると思う
特にありませんが、更に蔵書を増やして頂けると尚良しです。
休憩できる場が(カフェなど)あるとよい
特になし
今は、家族に熱心に勉強したい者はいないが、日本人は、真面目で勉強家が多いと思っている。(メルカリで参考書が良く売れる)自宅で静かな環境に恵まれたとしても、なかなか集中するのは難しいと思う。私語厳禁で、換気をしっかりと、皆が机に並んで勉強できる場所が必要だと思う。一生の思い出になるくらい、勉強したと思える環境を望む。
最新刊をもっと入れてほしい。予約待ちが少なくなれば良いなと思います。ポケモンなど子供が喜ぶものも入れてほしい。
時間(開いている)を長くしてほしい。
予約システムがスマートフォン画面で見やすくなるとありがたいです。(アプリ導入など)
アプリでの予約や貸出しサービス、自分で本の貸出しが行えるようにしてほしいです。セルフレジのようなイメージです。
在庫が豊富にあること。
ブックポストの設置(駅への設置)他自治体の図書館のような、本の貸出だけでなく活用ができる場所になってほしい
ネット予約。
今もあるのかもしれませんが、工作教室や映画上映会があれば良いと思います。
駅に返却BOXほしい。ポケモン図鑑やウルトラマン図鑑など入れてほしい。
自習室、などフリースペース
本をキレイにしたり、新しい本を入れてほしい。
新しいCDを増やしてほしい
本の長期貸出しサービス
1. 古くさい管理中心で顧客が望むサービス不足 2. 喫茶、懇談室、軽食室等サービスが必要
子供のスペースを年代別にわけてほしい。
特にありません
カフェスペース
大学のレポートレベルの調べ物には十分だが、卒論を書くには資料が足りなかったので本を増やしてほしい。
良い映画会などを毎週してほしい。子供向け、大人向け
予約可能な本の数を20冊よりも増やしてほしい。
マイナンバーカードで住民票などがプリントできるタイプのコピー機
特になし
喫茶店の併設。映画DVDの貸し出し。
保育士です。読み聞かせのプロが来て読んでくれたりしたら学びに行きたいですし、私もやりたいです。
本屋大賞をとった本は、必ずおいて欲しいです。
本の返却場所の拡大(Ex. 駅にポストなど)
仕事終わりに立ち寄れるよう、もう少し遅い時間まで開いているといいなと思います。
Web予約システムがあるとうれしいです。

問41. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、図書館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

なし
特になし
利用者のマナーを向上させる運営
いつ行っても年配の男性で席がうまっているので、若い人が来やすい雰囲気(内装)を作り出したほうが良いように思う。
カフェ
全ての図書館に自習スペースがあればうれしいです。
カフェの併設、読むスペース、(並んだり、待つことない充分なスペース)
特にありません
喫煙所
とくになし
自習スペースをもっと増やし、できれば夜おそくまで開けていてもらいたい。
ない
ゆっくりくつろげる快適さ。
(1)きれいなカフェやおいしい食堂が併設されていたら良いです。また、自習室(wi-fiやコンセント完備)が多くあると良いです。(2)杉並区の歴史にまつわる資料のデジタルアーカイブをつくり、図書館のマイページ(もしくは館内PC)からアクセスできるようにしてほしい。
カフェのような飲食スペース、おしゃべりルームのようなスペース
本を読まないため、特にありません。
リサイクル本の交かんサービス。
混み状況がわかると嬉しい。
ずっと過ごせるよう、軽食、売店があると良い
・本をもらってくれる、ゆずってもらえる(Bookoffのような)システムがあれば…・カフェやマルシェがあるなど
イベント(読み聞かせなど)
自習室のような静かな空間の利用者と、紙芝居なども利用したい親子のはっきりとした住み分けが1つの施設内で出来ると有難い。
特になし
雑誌系のバックナンバーなどもっとあるといいと思っています。
現状でよいと思われませ
リモートワークのできる環境サービス
駐車場。家電回収ボックスが一部の館にしかないのは不便。
予約本を(人を介さず)自分で探して貸出できるシステム
本を選びやすくしてほしい
特に無し
希望する本が仲々購入されない
老人やパソコンを使えない人たちの本の予約を、カウンターでやってほしい。(冊数を決めるとかして…)
移動図書館がシニアに必要です。若者はネットで調べたり、本を読んだりします。図書館に個室があればベターです。
老人はパソコンで検索など不得手です。せめてリニューアル前ほど、棚に本(古いもの-価値あり)が並べられるとよい、さびしいです。だから毎週行っていたのが、半年に一度位になりました
軽食施設
セルフで返却するシステム
図書館においては、サービスすぎなのでは?と思うところがあります。新刊の小説とか置かなくていいのでは?私の母がソレを自当てで行ったら、待ち人数がすごくいっぱいいたと言っていました。それをきいて「無料レンタルサービスにむらがるこじきじゃん…」と思いました。よみたい小説くらい買えって思います。
平日は仕事で行けないので夜遅くまであいているといいなと思います。(毎日じゃなくて月に数回でも良いので

問41. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、図書館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
特になし
あまり用事がない
特になし
照明の明るさや、様々な年代の人が楽しめるような作りにするか、子どもにうれしい図書
雑誌の充実
図書館を利用したいが…生活圏にないとやはり難しい。カードを作成したが、予約期間内に受けとれなかったこともある。また、本を見て選ぶことが出来ないのは不自由(テレワークとなり、駅にも行かないこととなりより利用しなくなった)
大人や中高生が参加できるイベント
Wi-Fi
特にナシ
自習室において、トイレなどの一時的な離席の時に、それが分かる置き物があるとうれしい。
本にまつわるイベント、街とつながるイベント(郷土資料の再評価)とか
午後からも乳・幼児向け読みきかせあってほしい。
特になし
会話をしてもいいスペース
なし
貸出禁止でアニメ関連の資料とか見れるようになるとおもしろそうだと思う。ただし権利問題があるとは思いますが
ネット環境
勉強できる物理的環境や人的な環境が、整えてあると頻繁に使用スル!
休館日が多いのと、近くの図書館の休館日が重なるので、改善して頂けると有難い
カフェ、老人(高令者)の話し相手、相談に乗ってくれる、やさしい人(時間制限アリ、有料)相続の悩み、100歳になった時に利用できる施設。杉並区にないもの、高令者にやさしい施設、バックグラウンドミュージック
読書や勉強のできるスペースを広げてほしい。
特になし
(1)学生が勉強できる場所(自習室)などは図書館からきりはなして運営してほしい。(2)マナーの向上
特になし
特に無し
社会人に向けての学習室。夜10時頃まで。資格試験の勉強に使いたい。
マンガがよみたい
Wi-Fiサービスの向上・自習室の増加・食堂があると嬉しいです。
特に思いつかない
無料のロッカー、カフェスペース、学習スペースの拡張、長時間の座席確保に対する見回りの強化
学習スペースを増やしてほしい。
Wi-fi
特になし
16mmフィルムの保管充実して欲しい。また、映写機も
特になし
カフェ
駅前、出張サービスなどがあれば、本を借りたりしやすい…のでしょうか? 民間の図書館は選書が偏るので、導入には反対です。
指定管理者へのお金はむだだと思う。どこの図書館も同じだし、サービスしようという意気込みは感じないから
カフェ

問41. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、図書館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
託児サービス
図書館自体の価値についての展示。「知」の公共施設として図書館の役割はとても大きいと思う。なぜ税金で運営されているかなど、区民が図書館の価値を再認識できるようになるための機会を設けてほしい。
参考書等の回収とそれらのレンタルサービス
・自動(自分で行う)貸し出し機・返却ボックス・新本のネット予約・貸し出しカードの更新簡素化・電子書籍の貸出し・子供の学習の場所
在庫がない、または貸りる人が多いという本を、既に各図書館に設備されている。在庫状況を確認できる機械の検索履歴から判断して増やすまたは購入すると、需要と供給が合うと思う。
雑誌
満足しているので特になし しいていうなら、もう少し勉強スペースがあれば。
閲覧席のさらなる充実および、リクエストの拡充
Wi-Fiと電源をすべての閲覧機の整備する。
Wi-Fiとかを完備 自習スペースを増やす
人気のある本だと予約しても一年以上待たされる
授乳室。 ゆったりとした空間の調べものコーナー(子供が友達と勉強するのに、近所の図書館では座れないことがあるそう)
図書館で勉強や仕事を長時間する方が最近多く、ゆっくり座って本を読むことが難しいなあと感じています。もし可能であれば、自習スペースを別に作るとかしていただけると嬉しいです。他自治体では図書館に自習スペースがあって、使用する場合に館のスタッフに申し出るようになっていたかと記憶しています。もしくは、時間制にして定期的に入れ替えを行っていました。館の方に運営の負担を増やしてしまうので難しいかと思いますが、ご検討いただけると幸いです。
机、椅子を増やしてほしい
特になし
ゆったりと読書ができるスペース。カフェがほしい
自習席の席数が多かったり大規模な図書館がもうひとつあると嬉しい
テレワーク用スペースがあれば、利用したい
特になし
1ヶ月程度、本を借りたいです。2週間だと早い気がいたします。
図書館以外の返却場所がある
特にありません。
文献学習が行えるような学習室のような部屋があったら良いと思う
特に無し
なし
電子図書レンタル、目的の本があるかどうかオンラインで検索できる機能など
部屋の利用予約等、区内他施設と同じシステムを導入してほしい。
電子図書館の導入。他の自治体ではサービスを初めてますが、杉並区は何故遅れてるのでしょうか？または、他の自治体と提携して電子図書館サービスがあると良いです。
自習スペースがあれば良いと思う。現状場所によるため。
ありません
予約した本を駅前等アクセスしやすい場所で受け取り・返却できるサービス
お茶をすることが出来るところ。
より多くの読書室を設けて欲しい。また、電子書籍サービスがあるととても嬉しい。特に資料の閲覧に対応して欲しい。
インターネットやプリンターが使える施設。リモートワークができるスペースの充実。
エレベーターが全ての図書館にあるといいです。 父も利用しますが、車椅子を使っています。 近くの図書館はエレベーターがなく、少しだけ離れた図書館に行ってます。
とくにありません

問41. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、図書館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
新書の導入、読書・勉強できるスペースの充実、簡単なカフェ、リラク্সルームなど、そこでゆっくり過ごしたいと思うサービス。
特にないです。
デスク、暗ければデスクランプ もう少しWebサイト機能を使いやすく、現代的にアップデートしてほしい。
学習塾の併設とかがあれば他の区と差別化できるかも
電子書籍のレンタルサービス
近所の図書館も、公園と一体化していたり、外で過ごせるスペース、カフェなどが充実したら毎日でも利用するかもしれません。
特にない
駅側に図書館があると便利です。
指定管理者制度ありなしの図書館の違いが分からない
大きな図書館。本を読むか読まないかに関わらず居心地のいい空間。
読書スペースと別で、学習室があったら使いたいと思う。
貸出情報がネットでわかる
喫茶スペース
個人のワークスペース、併設カフェ。 返却ボックスを、開館時にも使えるようにしてほしい。
今まで図書館はほとんど利用していないため、分からない。
郵便ポストみたいどこからでも返却できるサービス
仕事ができるコワーキングスペースのような環境
インターネットが普及している世の中での 書籍の重要性は過去の文化に触れる事が出来るようなモノ、色使いや紙面構成はインターネットでは雰囲気を含めないですIT化も良いのですが、デジタルで表現できないものとの差別化を意識して特徴のある図書館にして欲しいです
子ども向けのイベントについて。 さまざまなイベントを催していただき、感謝していますが、参加できる人数に限りがあり、すぐに募集停止になってしまっています。参加人数や機会をさらに増やしてほしいです。
子供が遊べるスペース
図書館はいつも変わらずそこに存在する、ということに価値がある。効率に左右されない安定感が重要
カフェを併設して自宅で読書しづらい人にもゆっくり過ごしてもらったり、駅前ポストで返せたりするべき。それ以前に図書館が少ないのに駅から遠すぎ。仕方なく他自治体の図書館を利用している。
Wi-Fiサービス 大きなソファ空間 カフェ サウナ 本屋(本が買えるシステム) 視聴覚室 半個室空間 電話できるスペース コーヒーマシーン 仕事スペース 会議スペース 仮眠スペース
Wi-fiを繋ぎやすい環境にしていきたいです。
WEBで本を予約し、駅で本の受け取りや返却できるといいなと思います。
授乳室を充実させてほしい
もっと取り扱う種類を増やしてほしい
特になし
特に無し
特にありません
レコードの貸出を増やしてほしい。他自治体の図書館のように充実したものがあったら良いと思います。杉並区民にレコードの寄付を呼びかけたらどうでしょうか。貴重な文化遺産を継承できるように思います。

問41. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、図書館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

障害者が利用しやすい施設

子どもを遊ばせながら、自分も本を読める場所。

雑誌や、音楽、映画のDVDなどの貸し出しもあればいいなと思う。

貸し出しランキングや、予約図書ランキングや、話題本ランキング、スタッフの方のおすすめ等、特に目的の本がないときでも手に取りやすくなる工夫があると嬉しいです。

年齢別のおすすめ

よく利用するので、民間委託で不便になる変化がないか、偏りなどがでないか、心配です

検索システムが使いつらいです。

特にありません。

不明

区のホームページなどで図書館の情報を充実させてほしい

特になし

電卓やパソコンを使って勉強できる部屋

自習スペースの拡充

インターネットで自分の借りた本の履歴を参照出来ても良いのではと思います。

行ったことが無いので、されているかどうかわかりませんが、作家さんと呼んだりして話を聞きたいです。絵本の人形劇とかあればいいなと思います。小学生の下校途中に図書館に行けますか？放課後等居場所事業として、図書館は、つかえないのですか？下校途中に読み聞かせをやってほしいなと思います。中高生さんに絵本の読み聞かせを、やってもらうのも良いかと思います。星を見る会とかあったらいいかなと思います。私は杉並の夕空が好きです。

座席数

・特に無し

区民向けアンケート【区立保育園】自由意見

問44-6. 指定管理施設である区立保育園の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。【その他】

駅から近く、送迎が楽だと思ったので。

<p>問45. 指定管理施設 (区立保育園)の満足度 を教えてください。</p>	<p>問46. 問45の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。</p>
<p>満足</p>	<p>食事、保育指導、対応等素晴らしかった。 いい保育園だと思った。</p>

問47ー7. 指定管理施設である区立保育園を利用したことがない理由を教えてください。【その他】

利用する対象でない

必要ないため

幼児はいない

とくにない

該当者なし

年代の子供がいない

子供が大きいので

上記に同じ子供がいないので。

その年の孫もいないので…

子供がいない

必要がない。80代

子供がいないから

保育園に通う子がいない※H. 6に私立に子供を通わせた。

子供が保育園に通わなかった

小さな子がいない

用がない

子どもがいないから

利用する動機がない

保育が必要な子がいない

孫の保育園は、違っているので

幼稚園に行かせた。

用がないから

未就学児がいません。

小さい子どもが家族にいないから

入れてもらえなかった

私立幼稚園に入れていた。

幼稚園にかよっていた

他保育園を利用しているから

子供がいない

大人なので利用してたらやばいやつでは…？私は子供もいませんし…

保育園児がいない

子どもはいない。

幼稚園だから

子どもがいないため

利用する年齢の子供がいない

私立の保育園に入れました(孫)2才からプール、それから上級になると競歩、スキー、サッカー等スポーツに力を入れて6才になったらスキー2級をとりました。朝から運動場を何回も走りました。

必要とする子供がいないから

独身

子どもがいない

問47-7. 指定管理施設である区立保育園を利用したことがない理由を教えてください。【その他】

利用する家族がないから

子供いない

該当する子供が居無いから

違う保育園に通っているから(私立)

必要なかった

未就学児の子供がないから

独身

子どもいない

預ける子供がない

まだ子供がないから

今年4月から利用予定だが、それまでは用事がなかったから。

子供がないので

他保育園に通園

子供が私立幼稚園に通っていた為

子供が通ったのは幼稚園だったから

子どもがないため

対象の子供、孫もないから

子どもが私立保育園に通っているため

東京に引っ越してきた時には、既に子供が成長しており、利用する機会が無かった。

私立の保育園に入れたから

子どもが高校生になってから、転居して来た為

必要がないから

問50-6. 指定管理施設以外の施設である区立保育園の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。【その他】

通勤途中にあるから

保育園に通っていた

問51. 指定管理施設以外の施設(区立保育園)の満足度を教えてください。	問52. 問51の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	<p>保育士さんのレベルが高い</p> <p>保育の質が良いから</p> <p>不満が特にありません。</p> <p>保育園に楽しく通っている</p> <p>保育園です。</p> <p>感謝しかありません。先生方、ありがとうございました</p> <p>特になし</p> <p>特に問題ないから</p> <p>保育実習でお世話になり、保育者の皆さんがとても熱心で優しく、専門性が高いと感じたから。</p> <p>もう卒園したので、q49の回答はやや不適切かもしれませんが。保育園の設備(庭の広さなど)と職員の方の経験がとても豊富で安心して預けられました。</p> <p>公務員であるということからか、先生方の意識が高く、保育の質が高いので満足です。民間の保育園も利用していたことがありますが、人員不足、教育不足でお話になりませんでした。民間だから本当に良いのでしょうか？区の経費削減に区民(特に子どもたち)を巻き込まないで欲しいです。地方より多くの税収がある杉並区には、区のお金で区のために働いてくれている人財を大切にしていっていただきたいです。</p> <p>先生たちが本当に優しくかった</p> <p>安定した運営、経験豊富な職員(公務員という継続的な就業形態)、安心感がある</p> <p>保育園の雰囲気良く、子供のことをよく見てくれていると感じるから</p> <p>10年前に利用したことがあります。今までの質問全てに共通ですが、かつて利用したことがある、といった選択肢がないのは、最近使用していない人は使用したことがないと回答してほしいのか？現状を正しく把握しづらい選択肢だと思います。</p>
やや満足	<p>時間の制約(夜)</p> <p>以前入園していた</p> <p>スタッフの対応は良いが近くにマンションが建設となり日当たりが心配！！</p> <p>保育補助として働いている。休憩室が広くてよい。</p> <p>職員の対応が良い</p> <p>保育園で使用する物が園によって異なり(お昼寝布団やエプロン、その他持ち物)区内で転園した際に新たに揃えなくてはならず大変だった。統一されると助かります。</p> <p>特に不満がないため</p> <p>この保育園の利用についての質問の回答選択肢が適切でないと思います。保育園を利用したことがあると答えても、利用頻度で過去に毎日利用していた場合にどれを選択していいのかわかりません。</p> <p>イベントや行事が縮小された</p>
どちらとも言えない	<p>区立保育園は以前利用したことがあります。先生方や保育の質という点では非常によかったのですが、デジタル化が全く進んでおらず、出欠は電話、写真は現物を貼りつけたものを現金で購入でした。先生の負担を減らすためには絶対デジタル化した方がよいです。</p> <p>必要で利用したので、不満も込みと考えます。</p> <p>利用予約の統一化。</p>
やや不満	<p>園長によって園の方針等が大きく変わる。保育士以上に兄弟を通わせている分長く保育園を見ているが、上の子達の時はできていたことができないなどあり、残念に思う。</p> <p>一時保育で利用したことがあるが、保育スタッフの対応がとても悪くそれ以降利用しなかった所がある。(また、保育室も狭く古さを感じた。)</p>
不満	<p>保育士さんの保育をする時の心がまえが、不足しています。しっかりとした教育を受けると良いです</p> <p>土日祝日こそ必要としているのに休みなところ。平日のみではほとんど利用できない。</p>

問53-7. 指定管理施設以外の施設である区立保育園を利用したことがない理由を教えてください。 【その他】
対象外
幼児がいない
とくにない
家族二人なので必要性無し上記に同。
80代
小さな子がいない
用がない
子どもがいないから
利用する動機がない
前ページと同じ
私立を利用
「保活」全滅の世代です。落選しておりました。
小さい子どもが家族にいないから
私立幼稚園に入れていた。
幼稚園に通っていた
他保育園を利用しているから
子供がいない
先の回答と同じ
保育園児がいない
空きがないため子供を入れられなかった
幼稚園に通っているから
子どもがいない
子どもがいないため
該当する年齢の子がいない
必要とする子供がいないから
子供が大きいから
自宅が一番近いのが私立保育園で、入所できたため
保育園を利用しなかったから。
独身
子どもがいない
利用する家族がいないから
子供いない
該当児が無い
私立に通っているから
必要なかった
未就学児の子供がいないから
独身
子どもいない
妻が仕事していないと入れられないとのことで、利用していない

**問53-7. 指定管理施設以外の施設である区立保育園を利用したことがない理由を教えてください。
【その他】**

預ける子供がいない

まだ子供がいないから

子供がいないので

子供が私立幼稚園に通っていた

必要なかったから

同上

希望したのに入れなかったから

対象の子供も孫もないから

子どもが私立保育園に通っているため

東京に引っ越してきた時には、既に子供が成長しており、利用する機会が無かった。

私立の保育園に入れたから

上記同様

問54. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、区立保育園に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
無し
特になし。
人員を多く配置する
園庭開放やお店やさんごっこや芋ほりなどに通っていない児童でも参加できるとよい。
園への改善点の要望は全くありません。特にコロナ渦での園の様々な対応は迅速でとても感謝しています。区立保育園だけでなく、区内の園の保育士さんが働きやすい環境作りをぜひお願いしたいです。
おためし入園会など。
発達相談の窓口を増やした方が良いと思います。
せつびが古い。お湯が出ない
特に無し
わかりません
朝だけ送迎バス(働いてる親は朝は忙しいから)
特になし
ひととき保育、一時保育の枠を増やしてほしい。予約が取れることがほとんどなく、ベビーシッターなど高い出費でどうにもならないことがある。また、園庭開放などもどんどんやってほしい。
おもちゃ?遊具貸し出し時間
常時医者と看護師が配置され、急な発熱等に即対応(診断・処方・服薬・看病)病児も保育OK。親が早退、欠勤しなくても大丈夫な体制を作って欲しいです。全ての保育園に於いて
特になし
保育園には縁がありません。
園庭
保育士さんの年齢を、しせつごとにバラつきがないようにしてほしい。(子供のほいくえんにベテランの保育士が少ないため)
上記のとおり、デジタル化です。
更なる延長保育
特になし
休日や、大型連休の時に仕事をしなければならない保護者もいます。保育をしていただく方には負担をおかけしますが、そういう時に預かっていただける場所があれば助かります。
わからない
施設が古いので、令和5年4月入園で希望を出したが、新しい方がいいので下位希望にした。
分からない
障害のある子供の親も働けるように、障害児の受け入れを増やして欲しい。それにともない、保育士の教育にも力を入れて欲しい。
早い時間の保育、シッターさんなど連携してくれる。病児保育
続々と廃止になっていると聞き、残念です。
デジタル化の推進、連絡はもちろん、保育士さんの業務がより効率的になるようにサポートしてほしい
今もあると思いますが、いもほり体験やうさぎ小屋なんかがあったらいいと思います。
スタッフの質。利用料金
特に意見なし
安全の担保(地域のパトロールを重点的に実施する等)
特にない
特にありません
動物(生きもの)との触れ合い→命の大切さを知ってほしい
未来の区民である子ども達の健やかな育ちのために、質のよい保育を保障するにはやはり保育士の質の担保が必要です。そのためには保育士の待遇改善がとても大切だと考えます。

問54. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、区立保育園に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
特になし
カフェ
保育園同士の子どもの交流(同じ学校になる子ども達等)
保育士の待ぐうを改善する。お泊まり会を青梅あたりで開催する
とにかく希望者全員が利用できるキャパシティ
一時預りを再開してほしい。地域との交流イベントを行ってほしい。
特になし
特になし
10年前ですが、一時預りには大変助けられました。他の保育園でも、可能なところは導入してほしいと思います。
なし
使ったことがないのでわかりません。
わからない
(1)希望する人が全て、待機せずに区立保育園を利用できると良いと思います。(2)区内の大学に、付属保育所のような形で設置してほしい。教職員と学生優先にしてほしい。仕事や学びと子育てを無理なく両立できるようにしてほしい。
子育て相談(いつきてもよい、と尚良い)
子供がいないので、特にありません。
特になし。
行き帰りの荷物の削減
子供がいないため特にありません
特になし
深夜もあれば…とは、思いますが…
深夜までの保育
カフェ併設の公園があれば良いなと思います。
たくさんの保育園と、曜日や時間にしばられないもの
区位の保育園ではそんなことないでしょうが、ゼロ保育政策で、たくさん民間の保育所ができました。そこに通う子ども同じ子どもですよ。庭がなく、車で街中散歩していると、心配になりますその子どもたちの遊び場を作ってあげてください。
利用してないこれからも利用しないので特に何もありません。
特になし
短時間の仕事でも、働きやすくしてほしい。
特になし
人員配置を増やしてほしい。2～3時間でも働ける人(元保育士やシッターなど)を安い時給でもやとって、保育士さんの負担を軽くしてほしい。
夜間保育、多様な保護者の働き方に対応できる障害児保育
なるべく多くの子どもが区立の保育園に入れるようにしてほしいですね
給食の料理会、食事会
特になし
保育士の給料みなおし、杉並区に住む保育士のサービス(図書館から保育園へに絵本のはいたつサービスなど)
いい子に育ててもらえるならなんも問題ない。
利用したことがないので言える立場にありません。
予算を投入して、時間延長(これからは女性も働く人が多くなる)設備の充実、カリキュラム増やす、報しゅう
特になし
老人と子どものコミュニケーション施設

問54. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、区立保育園に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
区民がより利用し安くなるサービス
職員数が充実していること。見守りの人がいた方がいいかもしれない。
特に思いつかない
自然保育など子どもらしくいられる保育園が良い
特になし
特になし
保育士を増やして業務の負担を軽減、ボランティア(高齢で体力のある人など)に、対おさんじゃなく、後方
特になし
保育園づくりすぎ。→税金で払いたくない。親子の関係を将来的に悪くしている。税収入をふやすために作ってるなら、本末転倒。近所の人は家にいたり、かいものしているのに、子どもを預けている。産んだら産みっぱなしの人間がふえる。
なし
利用する予定が先のため、現状分からない
コロナ中では有りますが地域との交流
特になし
未就学児童がいない世帯で利用する機会があるのであれば教えて欲しい。 ないのであれば、設問ごとに選択肢を変更していただきたい
保育園の利用とはどういう意味ですか？一般に利用するところですか？効果のないアンケートを行っていませんか？
子供がいないのでわからない
施設が古いと思う
特になし
放課後の学童のような場所を提供して頂けるとありがたいです。
特に無し
なし
特になし。
まだわかりません
地域との交流。
有料で良いので習い事。平日預けている間に外部の業者が習い事を実施してくれると保育士さんもその時間手が空き、保護者も子供に習い事をさせることができ助かります。
保育園は使用した事がないので、よく分かりません。
保育士が気持ちよく働けるといいです。(今でも杉並区の保育士は働く環境がよいのかどうかはわかりませんが、、、)
とくにありません
分かりません。
保育園の定員が少なすぎてそもそも入園させることが難しい。保育所の拡充などの改善をもとめます。
区立保育園は昔からあるだけあって、古いですが園庭があり外遊びが必ずできるところが良いです。施設の利用者さん達との交流もコロナ前は盛んで、区立小学校の見学などの連携もあり、とても良いと思っていました。この交流をまた復活させて欲しいです。
子供達は随分前に卒園し、施設を利用することが無いのでわからない
特になし
区立の保育園に関しては、今のままでいいです。前区長の時に強制的に民営化されてしまった保育園の質が低いです。先生の人員配置を全てのクラスで1名追加してあげてください。
保育園を利用する環境にない
特になし
送迎バス(特に雨天時)、広い駐輪場、職員の安定した雇用
働く親のケアも行ってあげて欲しい。

問54. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、区立保育園に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
52番でも書きましたが、この保育園の質問は回答しにくいです。どう回答を求められているのか、不明です。
送り迎えサービス(オンデマンドによる) カフェなどの談笑スペース Wi-Fi 電源が使える 子供が遊べる場
今年度の生活発表会は平日開催となり、発表会中は保育が実施されず、子供を預かってもらえないことになりました。平日に開催するなら、1日保育園を開所する体制を取ったうえで開催してほしいです。
該当サービスを必要とする人の声を聞いて適切な改善を求めます。
特に無し
希望したら誰でも入園できるようにしてほしい。
病児保育
保育士全体の待遇を良くして定着率を上げ、就職数を増やし、保育士を増員してほしい。 保育士が安心して働ける環境にしてほしい。
土日祝日でも預かってくれる保育園。土曜保育が園都合の臨時休みが多すぎる。園都合で預からないのにも関わらず、その分安くせずに少しの遅刻で延長保育料を要求されるのはおかしい。預ける曜日を選択出来る制度が欲しい。親全てが土日祝日が休みではない。忙しくて預けているのにも関わらず、シーツやエプロンなど手作りのものを要求される所は改善してほしい。
障害者が利用しやすい施設
小学校へ上がるためのスムーズなカリキュラムがあればいいと思う。 保育園卒と、幼稚園卒での差があまり開きすぎないような工夫があればいいと思う。
就業していない母親の子供でも預けられるようにしたらどうでしょうか。 ひととき保育は予約が取りにくく、保育園に預けていないため就業を始めることが難しいというケースが多いと思います。
地域住民と一緒に季節イベント
子どもを預ける場所は、民間委託では心配です
とにかく、子供が安全に、親が安心して預けられる施設であって欲しい。
不明
とても良い保育園でした。 卒園してからは利用する用事がないので行っていませんが満足でした。
遊具を一般に解放してくれたら良いと思う
ありません。

区民向けアンケート【公園】自由意見

問57-6. 指定管理施設である公園の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。【その他】

紅葉が見事だから
秋に見学
ウォーキングコース
緑があり、手ごろに散歩できるから
美しく素晴らしいから
散歩
紅葉を見に行く
景色がきれいだから
たまたま
紅葉ライトアップが見事なので
買い物の帰り道に孫と寄った
散歩コースの途中で寄り易いから。
きれいなので
きれいだから
近くに用事があった時に行く
景色季節によって違った景色が楽しめる。
一般的な公園とは違う趣があるから。
池にコイがいて、子供が嬉ぶから
公園内の木々の季節の移り変わりを楽しんでいる
清潔感
デイケアの散歩で行きました。
散歩コースとして
きちんと整備されているから
美しい景観
落ちつく、キレイ
レジャー目的に合っていたから
散歩や買い物の途中にあるから
美しいから。
紅葉がきれい
散歩中に立ち寄ります。
近くに用事があった際の暇つぶし
ライトアップ(紅葉)イベントサービスがあったから
イベントがあるから。
子供が使用していた、数年前。
季節毎に様子を見に行く位の利用ですが。

区民向けアンケート【公園】自由意見

ものすごく好きです。タナバタにはかならず行きます。心がすさんだ時、あの空間は本当にいやしです。いつもきれいに手入れしてあって好感しかありません。
自然に恵まれている(美しい)
イベント参加
カルチャーセンターの活動のため。
仕事で利用
四季を感じる為
四季おりおり
紅葉などがきれいだから
公園の景観にひかれて
紅葉がきれい
会社の近くにある。気分転換のため
紅葉やイルミネーションを楽しむために行っている
庭がきれいだから
紅葉がきれいな時期に
茶室を見てみたかったから
年に1度も利用していない。子どもが小さい時に行っていた。
一度行ってみたかったから
時々利用します。四季折々の景観が美しくとても素敵な公園だと思います。
景観が綺麗だから。
紅葉の季節きれいだから
図書館の隣りにあるから
季節ごとの自然
一緒に遊ぶお友達と約束した際に利用する
散歩の途中で行くこともあるだけです。

問58. 指定管理施設(公園)の満足度を教えてください。	問59. 問58の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	よく整備されていて落ち着ける
	シーズンなのか土日など人が多い！！
	公園が整備されていて、散策にとてもよかった。
	居心地がいいから
	いつもきれいで良いと思います
	ライトアップは、未長く続けて欲しいイベントです。
	ぜひ保存して欲しい施設と思う。気持が良い場所
	きれいに管理されている
	季節ごとのライトアップやコンサートなど、非日常感があって素晴らしい。毎日歩いてもいやされません。
	設備が行き届いているので気持が良い。
	整備されており、緑も多くきれいだから
	設備が整っている
	きれいに手入れされているから
	イチョウや紅葉がきれい
	イベント等もあって良い。ふらっと寄れる。
	昔の面影を残し、自由に出入りできる点
	清掃、精美がなされている。
	景観(メンテナンス技術・頻度)に対する評価)
	景色が良く散歩コースに最高(大田黒公園)
	園内が管理されていてとてもきれいだから
	季節ごとに緑を楽しむこともできるし、落ち着いて読書ができるほど静かで好きだから。
	紅葉がきれい、イベントもある。
	自然を感じられ落ち付く空気が有ります。紅葉のシーズンもとてもきれいです。
	十分な管理
	これといった不満がないから。
	庭の手入れがいきとどいている
	景観が美しかったから
	散歩にちょうどいい
	気持ち良く使わせてもらっている。
	いつもきれいに整備されているため。
	イベントを行っていて、子供をつれて行きやすい。
	整備されていてきれい
	落ち着く場所で気に入っています
	夏は水遊びができて、ボール遊びもできて、広いスペースもあって遊びやすいです。
短時間でよいので、“広さ”が適当です	
ライトアップがきれいでみごたえがあったため	
いつも清掃されておりきれい、静かでおちつく	
いつもイベント楽しみにしています。	
静かで良かった。	

問58. 指定管理施設(公園)の満足度を教えてください。	問59. 問58の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	手入れがゆき届いている
	行ったことあります。公園が好きなので、みんながたのしめる公園作りこれからもおねがいがたいです。
	子供がとても楽しんでくれる公園だから
	庭が良く整備されていて気持ちが良いから
	茶道具多く、係の方の対応もていねいだ
	新しい、キレイ
	きれいに管理されていて気持ちが良い
	公園が手入れされている
	紅葉の夜景が良かった
	きれいに管理されているため
	広いし、ボールもつかえる
	手がゆき届いている気がする
	掃除がいきとどいて整っている
	荒廃していたのが区の公園になり雰囲気が良くなった
	区民に解放されているので、ライトアップを見に行った
	よく手入れされており、快適。
	庭の手入がきちんとされて気持ちが良い
	特に不満の理由はない
	綺麗に整備されている
	植栽がとてもきれいに手入れされていることや、季節を感じることができること、園内で定期的に企画をやっている面白いこと、子供が金魚に餌をあげるのが好きなこと、だからです。
	お金を払わずに、入ることができる。
	よく手入れされている。
	とても居心地が良いため。
	自然豊かで良く手入れされていて、気に入っています。
	とても特色のある公園でとても素敵です。子どもはお茶会の体験をしました。
	綺麗に整備されている
	よく整備されているから。
	整備されていてきれいだった。
	同上
	犬も入れるとなお嬉しい
	紅葉が綺麗だから。
	季節のイベントもあり気分転換にとってもよい 季節ごとに行きたくなります
	四季折々の自然と触れ合いができるため
きちんと整備されていて、四季が感じられるため。	
とても綺麗に手入れされました。	
風情があって整備されていてお散歩コースに最適！特に紅葉の季節に利用するのが楽しみです。	
綺麗に整備されており、安心して遊べる	
管理が整い、掃除等ゆきとどき快適です	
散歩用なので歩きやすくて明るければ満足です。	

問58. 指定管理施設(公園)の満足度を教えてください。	問59. 問58の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	美しい
	キレイ
	とてもよかった。少し狭い。
	手入れがされていて良い。
	よく整備されている
	広くて明るい
	整備されていて、とても美しい場所だから。
	管理された自然豊かな土地散策散歩コースに最適
	安全、見通しが良い、管理している人がいる
	イベントのプロモーションがうまくいっていないような気がする。知らぬ間に気になっていたイベントが満員になっていたりする。能動的にイベントを見つけたいいけないのは面倒。ITを利用してほしい。
	特に、不満はありません
	敷地が広くて、鯉がたくさん泳いでいて、素敵だったから。
	四季の移り変りを楽しめる。月見や演奏会などありつつ行っても癒されます。
	木々が美しいが子供が立ち入ってはいけない場所が多い。
	イベント情報等で公園の情報が目に入ったり、聞いたりする頻度が高いので
	遊具が新しくなりましたが、アスレチック(木製の)が無くなり少しさみしいです。盆踊り楽しみにしています。
	季節感があるし時々イベントもあるから
	池があり鯉に餌をやれるのが面白かったから。由緒ある建物に触れられたから。
	よく手入れがされていると感じる
	こいがかっこいいのだが、お店がないのであるといいと思う。(カフェやちょっとした売店)
	入り口がひとつなので反対側にあればいいなと思う。
	グラウンドの草花等よく管理されていてきれい
	小さい
	歴史のある公園をこれからも大事にしてほしい
	管理や手入れが行き届いている印象を受けた
	管理や従事している人の姿が見えて、気持ちが良い
	きれいだし、時々イベントをしていておもしろいから。良い季節にはイベント等しているかサイトをチェックし行けそうなら行っている。
	広くて美しい景観
	よく手入れされていて、静かだから
	景色が独特で散歩しやすい
	園内がきれいだったから家から近く利用しやすい
	散策ついでに寄るが、いつもキレイに整備されている為。
	景色が良い、鯉がかわいい
	綺麗、ベンチがある。
綺麗だから	
トイレが洋式だと尚ありがたい	
景観が綺麗だから。季節を感じたい時に行く。	
いつ行っても綺麗で四季を感じられて良い	

問58. 指定管理施設(公園)の満足度を教えてください。	問59. 問58の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
どちらとも言えない	トイレをよく利用している
	昔より狭くなった
	朝に、ゴルフの素振りをしている人物をみかける
	子供の頃なので、今はどうか分からない。
	自宅の近くにない。
	子供が小さい時に利用していた
	盆踊り等のイベントは楽しい。紅葉時期、入場料が必要になってから行ってない。知人に教えてあげたいけれど、有料でオススメする程ではない気がして、なので有料になって少し残念。
	大田黒公園のライトアップが有料になったのが残念。
	予約システムの統一化。
	感動した記憶がないため。他の公園は、外なのに先日行ったら、全てのトイレが便座が温かく、非常に感動しました。妊娠中のため、トイレが近いのですが、公園のトイレは冷たくお腹が冷えて困っていたのでありがたかったです。そういうサービスがあってこそその民間のノウハウではないかなと思います。 ゲートボールを公園の中央でされていて子供とぶつかりそうになり危なかった。 利用場所を分けることはできないのか。 トイレが怖いし、清潔感にかけます。 特に長く居る必要を感じません。
やや不満	いい公園もあります。なるだけそのまゝ草木をおいているところ(自然に)仕方ないけど、業者がただ花を植えかえるだけの所はつまらない
	工事中でつかえない
	さびしい雰囲気がする
	遊具がもう少しあってもいいと思う。
不満	夜間のライトアップなどを開催しているようだが、自然を保存継承する目的とどうつながるか分からない。安易な観光地化より他にすべきことがあると思う。社会教育、啓蒙など。 夜のイベントの際、照明を明るくしないと高齢の方にはあぶないです。

問60ー7. 指定管理施設である公園を利用したことがない理由を教えてください。【その他】

自宅付近です。散歩程度で

足が一寸具合がわるいので。

きっかけがないから

転居して日が浅いため。

問63-6. 指定管理施設以外の施設である公園の利用に当たって、何を重視して施設を利用している教えてください。【その他】

清潔感

自然が多いから

散歩コースだから

川にそって散歩コースだったので

職場の花見のプログラムの時に行きました。

通りがかりにブラッと。あるだけで有難い

好きだから。

景観がきれい。

仕事で利用

散歩のコース(休憩)

のびのびと動けるからです。(サッカーをやっています)

散歩など

ブランコに乗った

犬と散歩できるかどうか

公園内の緑や四季の移ろいがきれいだから

通りかかって寄ってみたいと思ったから

公園利用に予約があるの？

問64. 指定管理施設以外の施設(公園)の満足度を教えてください。	問65. 問64の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	広く、キレイで、毎日行ってもあきません。非常にすばらしい公園を作ってもらい、感謝してます
	心地よいため。
	草刈りや落葉掃き等手入れがいきとどいている
	きれいな場所だから
	自宅の近くでのんびりできて樹木が四季を感じられてよい。
	広くてよい
	未就学児があそぶのにちょうどよい規模かつ自宅からの距離感だから。
	いつでも寄れるから
	本当に素晴らしいと思います。
	治安が良く快適に過ごせるため
	整備がキチンとされている
	掃除等きれいにされている
	不満と感じる理由がないから
	近所の至る所に大小の公園があり、それぞれの良さがあって子供も楽しんでいるので。
	広々として、空気も良く使いやすい！
	リフレッシュできる。外の空気をすうと気分が変わる。(こういう事が大事だと思う)
	子どもの遊ぶ場として生活に欠かせないから
	自分の好みの公園なので
	自然が沢山ある
	広々として気持ちいい、手入れが行き届いている
	特に不満はないので
	春は桜、夏はアジサイ、秋は彼岸花や紅葉、イチヨウ、冬はロウバイ、沢山の生物、キノコも生える。アートイベントも楽しい。皆の憩いの場、大好き。ただ、最近古くなった桜の木が少し伐採されてしまったのでちょっと淋しいです。
	特に不満がない
	散歩やランニングにちょうど良い広さ。
	子供が楽しく遊んでいるから
	家や幼稚園の近くにたくさん公園があるのが嬉しい。水遊びが出来る公園が多いのが嬉しい
	広いから。
	杉並区にはたくさん大きくてきれいな公園があってありがたいです。
	高齢者と幼児が自由に使える
	家の近くの大きめの公園、何ヶ所かウォーキングで利用しています。自然豊かで満足です。
	すぎなみフェスタで販売を行った時、子供がたくさんいて、にぎやかだったから。
	きれいに整備されているため
	制度を導入してなくても事が足りているから
	子供がよく利用している為。
公園は広くなくてもいつもきれいで、近くに住んでいても住み心地もいいと思います。	
沢山運動が出来てたのしく過ごせている	
トイレの掃除が定期的に行われている。治安が改善された点。もっと早くに遊具の変更をするべきだったと思う。	
好きな植物があり、居心地が良いから。	
池があって鳥がたくさんいて美しいから。	
緑が多く気持ちよく散歩等にもとても良い！	
月に一度、ボランティアスタッフをしています。場所柄、たまたま通りかかった人がたくさん来場し、後にリピーターになっていきます。毎回「遊び場」「地域交流」の需要の高さを思い知ります。	

問64. 指定管理施設以外の施設(公園)の満足度を教えてください。	問65. 問64の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	桜がきれいで、見ごたえがある。
	近くにあり、利用しやすい
	運動をするが、広さがあるので満足している。
	緑が豊かで落ち着いているところ
	各公園で遊具や土地の勾配などが異なり、日替わりで楽しむことができるから。
	充実しているから。
	整備がゆきとどいてる様です。
	他の公園も使いやすいと思います
	杉並区は公園が多く管理も素晴らしいと思います。小さい公園でもトイレがあり清掃もして下さっているのが助かります。
	緑豊かで手入れも良く花も咲いていてすばらしい
	不満に思う点がない。
	広くて走り回れる公園もあれば、遊具が充実している公園もあり子供が楽しく過ごせているため。
	緑が多い
	いつもきれいに管理されているから
	子供が自由に遊べて楽しんでいるので
	座れるだけでも十分
	広い公園だが、手入れが行なわれておりキレイ
	広いから
	サッカーなどが早朝からできる。
	広く、ゆっくり歩くことができるから
	いろいろな町のいろいろな公園にそれぞれの四季があるから。
	いつもきれいに清掃されているから。
	様々な工夫があり、子供達が楽しく遊べる為
	杉並区は公園が多いと思います。いやされています。
	広い。基本的にキレイ
	家から近い。広い。きれい。
	綺麗だから。
	園内がきれい、芝生でくつろぐ事も出来るし、ランニングも出来る。マンションやショッピングセンターも近くにあり、人も多いので安全な気がする。
	公園の近所の方が、よく管理している
	適度な草刈りをしてくれて、よい。
	犬の散歩ができるから
	特に不満の理由がない
	ボールが蹴れるから。
	ピクニックやランニングなど色んな目的に使えていい。
緑地化に貢献出来ていると思います。	
広くて非常に使い勝手が良いが、ボールを利用できないのが少し困る。ボールの利用可能スペースを増やして欲しい。	
地域の人が多く利用していて、皆が幸せそうだから。	

問64. 指定管理施設以外の施設(公園)の満足度を教えてください。	問65. 問64の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	区の公園は緑も多く、来ている方たちも結構穏やか。
	公園として十分機能しているからです。
	公園が多くて子供が自由に外で遊べるため
	杉並区の公園は必ずトイレがあること、親水施設が多いことがとても良いと思います。
	綺麗に整備されていると感じる。
	家から少し遠いが桜の様子を見に行くのは毎年楽しみ。
	自然も多いが、綺麗に整えられている。子供たちが遊ぶスペースも広そうが良い。
	サービス云々は特になし、求めている。公園としてキチンと管理されており不満はない。
	家の近所で人が少ない
	自宅から近く、綺麗に手入れされていて、適度な広さで我が家の場合は犬との散歩にちょうどいいから。
	散歩にちょうどいいため。
	公園はどれも整備が行き届いていて子連れにも優しい印象です。
	十分な広さがあり、十分な運動ができるから
	地域にたくさん公園があり、きれいに使われている印象がある。
	とくに不便を感じていない
公衆トイレがあることと、座って休憩できるベンチがあるのが助かります。	
手洗い場もあり、プランコもあれば満足してしまうため。	
やや満足	手入れが行き届いている。
	遊具が少ない
	普通に過ごせるから
	散歩の時にちょうどよいコースになる
	広々していて、気持ちが良い。
	球技が可能な場所が増えとうれしい
	常に綺麗に整備されていて、いつも駅へ行く途中で通りますが気持ちが良い。家族連れも多く、平和だなと感じる
	遊具が少なかった
	子どもが小さいので、公園内がきれいで助かっています。
	夜間に酒をのんだり、たばこを吸ったりしてる人がゴミを置いている。朝とても汚い
	まあまあキレイに管理されている
	桜がきれいだから。
	広々としていて、樹木も自然の形で保存、管理されていて、気持ちが良いから。
	通りすがりの休けい場所としてはまあ…
	全ての公園に、子どもがどっかいつちやわらないようなさくとかあったらいいなと思います。あとお手洗いのほしいです。
	ベンチがたくさんあり、つかれたらすぐに休むことができるし、ランチをしたりできる。
	いつもおち葉などキレイにそうじしてくださっている。とても混んでいるので、あぶないときがある。
	よく整備されている。犬友が多過ぎてたむろしている
足元が少しあぶない所がある	

問64. 指定管理施設以外の施設(公園)の満足度を教えてください。	問65. 問64の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	近くにある
	広さや清掃状態など満足している。治安の良さも満足。
	自宅の近くにあり、ウォーキングや体を動かすのに適したスペースがあるため
	バスケットゴールのある公園をふやしてほしい
	きれいで広々しているから。なみすけが可愛いから
	ルールがてっていされていない(ボール遊びNGなのでガマンしているが他の子は普通にボール遊びしている等)犬のファンがある
	草取りなどのメンテナンスがゆきとどいている。
	安全に使用できるので
	掃除の徹底!!ゴミ箱は必要ないが自分のゴミは持ち帰る。
	お手洗がくらくて、子供は使いたがらない。大人が使っていることの方が多い印象。
	もう少し広ければなあ。思ったより人が来ている。なのでおおむね満足している。
	散歩する目的としては満足だが進んで行こうとはなっていないから
	自分の利用目的として問題ないから。(散歩やランニング)
	緑が多い公園がたくさんあって良い。手洗い場が各公園にそろっていると素敵です。
	きれいに管理されてある。
	桜の時期とてもきれいです。
	自然が美しいから良く散歩します。あまり人の手を加え過ぎないで、今程度の自然をいつまでも残してほしいです。
	特に問題点を感じないから
	自然が良かったり、整備されきれいにされているところは良い。
	自宅の近くにある
	きれい・近い
	そうじなどキレイに感じる。
	土ぼこりがすごい時がある
	ゴミの管理が気になる事がある。トイレがきたない
	ボールをつかえない
	バスケットボールができるから
	特に気になることはないから。
	ジョギングコースとして重宝させて頂いているが、工事が多くかつ長すぎ。不便な箇所が沢山ある
	広々していて緑も多く犬の散歩ができる
	遊具が沢山ある
	整備されていて気持ちよく利用できている 子供の立場からするともう少し球技等ができる場所があるといいと思う。年長者がいると利用できないため
	小学生の頃に遊んでいた遊具が撤去されるなどで、寂しさを感じる
	概ね満足ですが、自宅からあまり近くないのでやや満足にしました。 杉並区は比較的公園が多くて過ごしやすいと思います。
あまり不満な点はないため。	
自宅が近いため	
ブランコがある。子供があまりいなく、大人がふらっと利用しやすい。	

問64. 指定管理施設以外の施設(公園)の満足度を教えてください。	問65. 問64の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	<p>清掃されていて利用したくなるから</p> <p>遊具を充実させてほしいです。アスレチックを増やして頂きたいです。</p> <p>綺麗だから</p> <p>自然が豊かで景観がうつくしいです。 ベンチがたくさんあって座れるので利用しやすいのでふな、鳥のフンがついていることがよくあるので、清掃が入ってくるともっと良いと思いました。</p> <p>公園内で座れる椅子があるから</p> <p>いつも綺麗に整備されています。また春は桜が咲き、秋には紅葉が見れたり等、季節を感じることができ、嬉しいです。これからも小さい公園でも残して欲しい。</p> <p>気軽に使えるから</p> <p>トイレが汚い</p> <p>昔に比べ綺麗な公園が多い</p> <p>遊具をもっと増やしてほしい</p>
どちらとも言えない	<p>特にない</p> <p>近頃の公園は遊具が少なすぎると共に古い……</p> <p>利用する機会がほぼないため。</p> <p>とくに不満という不満はないが、遊具や、面積が物足りないなど感じる事はあった。</p> <p>夜間にマナーのない人たちがゴミやタバコを捨てていくことがあり、不快</p> <p>指定管理者制度が導入されている公園がどう違うのかわからないため。</p> <p>近所の公園は小さい</p> <p>設備が古い公園がある。また、トイレは必要と思うが、子どもが安全に使えるようにしてもらいたい。</p> <p>トイレ利用がほとんどのため</p> <p>ウォーキング(63)-(1)だから</p> <p>トイレがきたない、あまり利用したくないから、オムツかえシートが特に古い</p> <p>トイレが汚い、夜は怖い</p> <p>遊具で遊ぶわけではなく散歩の途中で寄る程度の為。</p> <p>それぞれの公園の遊具の特色があるともしろいが、どこも同じような遊具でおもしろみに欠ける。</p> <p>1つ1つの公園が小さい。小学生がいる公園と一緒にになると幼児は危険な時がある。</p> <p>清掃が行き届いている。個性的な遊具が撤去されている</p> <p>公園の利用自体あまりしていません。子供が大きくなったので、自分もそう利用する機会がありません。</p> <p>公園による。</p> <p>可・否を、今迄感じた事がない故</p> <p>散歩の途中、休める気持のいいベンチがあればいい</p> <p>えいせい面が不安</p> <p>331ヶ所もあるといい場所わるい場所さまざまなのでどちらともいえません。満足度がさがることといえばやはりせいけつさだと思うのでトイレのせいそうや、ゴミの回収などしてもらえとうれしいですが、利用者にも問題があることなのできれいに利用してもらいたいです。</p> <p>猫などのえさが置いてあったり、夕方になると少し暗い。トイレがきたない事がある…。夏場、上着を脱いで涼んでいるおじさんがいたりする。ベンチで寝てる人がいる一。</p> <p>指定管理者制度があることを感じない。</p> <p>公園は遊具きれい差にそれぞれ差があるので</p> <p>公園が狭く、いつも混んでいる。</p> <p>予約システムの統一化。</p> <p>いつも混んでいる。</p> <p>小学生くらいの子達が、公園内のボール禁止の場所でボールを使って遊んでいたり、小学生のママ友団体が公園を占拠していたりして、乳幼児は中々遊びにくいから。</p> <p>導入している公園としていない公園の違いがわからない</p>

問64. 指定管理施設以外の施設(公園)の満足度を教えてください。	問65. 問64の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
どちらとも言えない	トイレが冷たい
	子どもの遊び場に対して規則が多い。ボール遊びや大きな声など、もう少し自由に遊べるようにすべきだと思う。最近綺麗なトイレも増えてきているが、まだまだ汚いところも多いので改善して欲しい。
	近所の複数の公園に毎週子供と出かけています。公園によっては、遊具が古いことがあります。
	ボランティアの人がゴミ拾いをしている公園は綺麗だが、そうではない公園は喫煙所化していて不衛生で汚い。空き缶やタバコの殻がたくさん落ちている。
	遊具が年々減っている。トイレの管理がほぼされていないため、多くの公園のトイレが使用できる状態ではない。大便が巻き散らかされたまま放置されている公園をいくつも見た。
	中央の蔦をすべて刈り取ってほしい。夏は蚊が多くなる為。蔦を刈り取ったら、すっきりして、その上に登って子供の遊ぶ箇所が増えると思う。うっそうとしていると暗い印象になり、治安が悪くなる。かなりの頻度で耐ハイの缶やタバコ吸殻がよく散乱しており、朝来られる保育園の方が自ら子供が危ないのて子供を下ろす前に見回り、清掃されている。夜間のゴミを清掃できる8時頃などに区の清掃ができないのでしょうか。日中は幼児の利用なのでゴミはほとんど出ないと思います。トイレが暗くて怖いです。どうにかならないのでしょうか、電気を明るくすれば少しは違うと思います。掃除の方はいつも丁寧な印象です。
	別の公園はあずまや、のような場所が暗くて、親も見通しが悪く、滑り台近くにいっても親の視線が届くように変えられないでしょうか。何で暗いのかわからないのですが、木が生い茂りすぎ？、公園全体にある中に入らないで柵が不要なので、撤去し、草を刈ればすっきりし、広々すると思います。公園が作られましたが、あそこのどこからでも滑れる遊具は楽しいですし、あのようなものを設置してほしいです。
	遊具が少ない
	公園は自宅すぐ裏にあります。秋は落ち葉が敷地内や自宅前の道路に大量に落ちる為、落ちる季節には、毎日掃除に来て欲しいです。コロナ禍で公園で運動しようかと思いましたが、鉄棒がなくてできませんでした。運動器具があればいいなと思います。夏の夜は、若者が騒いだり、真夜中にギターを弾いている人が居たりと怖い思いをします。何か対応策があればとおもいます。夏の夜はいつも警察に電話すべきか悩んでいます。
	どンドン遊具がつまらないものになっている。子供の運動能力がますます育たないと思う。
やや不満	トイレが汚ない
	筋トレできるような器具があると良い
	設備や手入れが十分とは感じられない
	ベンチなど腰をおろすところが無さすぎです
	公園の中にカフェや室内の飲食スペースがなく、のんびりできない
	園内のトイレが不衛生。(そうじてくださる方には感謝していますが、利用者のマナーが悪いためと思っています)
	歩道がぼこぼこして歩きづらい
	トイレが古くて汚い。掃除が行き届いてない(タバコの吸殻、雑草)
	ボールを使える公園が少なすぎる。もっと増やしてほしい。
	施設が老朽化している
不満	自動洗浄の小便器が壊れたまま放置されている(水が出ない)
	カフェとか併設してほしいし、雨の日でも遊べる屋内の遊び場もほしい。
	ずっと工事中で景観が良くないため。
	健康器具みたいなものでスペースをとるより、子供たちが遊ぶ遊具をもっと増やしてほしいです。子供たちに、「どんな遊具がほしいか」一度きいてみてほしいです。保育園、幼稚園を通してでも良いので。
	公園でたばこを吸う人が多いから！
	鉄棒や遊具が無くなったり、砂場で遊べなくなっていたり。樹がどンドン切られていたり。最近とくに切りすぎだと思う。

問66-7. 指定管理施設以外の施設である公園を利用したことがない理由を教えてください。【その他】

孫も大きくなり公園遊びもなくなった

健康は自分なりに軽い運動をし庭の景色で満足

ひまがないので

公園の利用の意味がわかりません。歩いて通り過ぎるだけなので…。すみません。

区立公園と意識せずに行ったかもしれない

331の公園がわからず解答できない。最寄りの都立公園を利用。

足の具合がよくないので

仕事で忙しく、利用するヒマがない為

大人むけではないから

子どもが小さいから

転居して日が浅いため。

指定管理者かどうか意識していない

利用したかもしれないが名前を見ないと思い出せない。制度が導入されていない公園も導入公園と同様にきちんと名称を出して教えてください。また公園なのに予約が云々など、設問自体もおかしいです。まじめに答える必要を感じられません。

知らないから

知らない

転居して日が浅いため。

時間がない

利用したかもしれないが名前を見ないと思い出せない。制度が導入されていない図書館も導入図書館と同様に名前を出してください。不公平です。

どんな設備や蔵書があるのかわからないので

引越したばかりの為

問67. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、公園に「あったら良いな」と思うサービスや改善点などがあれば、教えてください。
もっと子供たちが楽しめる遊具を増やして欲しい。
特にありません。
なし
孫からの希望: バスケットのゴール設置。
キャッチボールできるとこ増やしてくれ!
インクルーシブ公園、数箇所つくってほしい。
清潔なトイレ、池、噴水、美しい花々、木々
杉並区には公園にスケートボード場がありません。作ってほしいです
バーベキューをできるようにしてほしい
ベンチ、街灯を増やした方が良いと思う。(暗い雰囲気か漂っており、入りづらい)
トイレをもう少しキレイにしてほしい…子ども使うにはちょっと衛生面が気になる。
駐輪場を広くしてほしい。
子どもたちがボールあそびができるスペースを増やして欲しい。バスケ3on3ができる場所ができたら良いと思う
ボールを使用禁止して欲しい。野球、サッカー、テニスはボールが当たりそうになったことがある
特になし
特に無し
危険な遊具をなくしてほしい。死角を減らしてほしい。
わかりません
ボール遊び(サッカー等)が気軽に出来るスペースが欲しい
カフェ
特になし
高齢者が体力維持するための機器又は施設
犬の散歩もできる公園。ドッグランなど。
タバコと酒の禁止
犬も入ることの出来る場
カフェが併設していて、公園でドリンクやPC作業、読書が楽しめるようになる。
おむつ替えスペース。
老人が使える体育器具の設備があること。
Wi-Fi、貸し出し充電器、ボール遊びOK、すべり台、芝
ボール遊びができる公園設備を増やして欲しい。駐輪スペースの確保
遊具の点検、新しい遊具を入れてほしい。
杉並区の公園はトイレがあまりキレイではなく、備品もない所もある。もっと整備されていたら良いと思う。他自治体などとはとてもキレイで行き届いている。
トイレの数を増やしてほしい
野球のコートが併設されている公園をよく利用するのだが、毎週土日に必ず少年野球をしていてうるさい。土日
花火ができるサービス
花だんに花をうえるイベント。
バスケットゴールやボール遊びができるような場所を増やしてほしい
犬を連れてたむろして、歩行者の歩行の妨げになることがある
ゴルフスイングができる囲いスペース。

問67. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、公園に「あったら良いな」と思うサービスや改善点などがあれば、教えてください。
特になし
子供中心でなく玩具もなく、木や花の咲く木があり、日向で年配向けの公園があると良い
喫煙スペース
トイレが清潔で明るい、子供も使いやすい
なし
不審者に対する警備の見回り。
きれいなトイレ
バスケットゴール、ぶらんこ←比較的あるところが少ないように感じます
トイレがきれいだったら良いと思う。トイレが使えるようになったばかりの子供に和式のトイレは難しく、別の場所にトイレのために移動することもあるので洋式であると助かる。
危険がなさそうなトイレは利用するかな？老後、散歩とかするのだろうか？わかりませんが…。まだ、10年くらいは何か仕事をしたい。
東屋みたいな日よけ、風よけ出来る所があると良い。室内で食べれる場所がもう少し多くの公園にあると嬉しい。
高齢者用アスレチック用具
オムツかえシートがもっときれいになってほしいです。
あったらいいのではないが、こまった事はここ最近、(1)保育園？の運動会や、近所の(2)小学校のハローウインの集合場所になっているのは、どのようなものか。公共の場所で、一定の人達が公園を貸し切り、これは役所で許可しているのですか？昔から住んでいる近所の住民の許可はとっているのですか？違反でないのなら、他の人達も貸し切って、公園を利用し、他の子供達が遊べないのでは？騒音もひどいです。(1)と(2)
アートに触れる機会を増やしてほしい。
ほとんどの先進国では、公園での喫煙は禁止です！日本は子供の遊んでいるすぐ横で、大人が平気でスパスパやっている。これでは、先進国とは言えません！すべての公園を禁煙にすべき！
ザリガニつりの道具レンタル、水曜日だけボールOKにとかそういう融通。スケートできる場所、大きなじゃぶじゃぶ池
ウォーキングロード
駐車や駐輪スペースがもう少し多いと助かる。
フードフェスの開催
1. 壁打ち(テニス、野球、サッカー)用の壁、バスケット用のカゴ設備2. 簡易コート、テニス、バドミントン等
ボール遊びなどができるようにネットでかこわれた場所がたくさんあるとよい
特にありません
犬が遊べるスペース。飲みもの買える
きれいなトイレ、カフェ、動物とのふれあい
マナーの徹底。世界の公園にはゴミ箱はないような気がします。決まりを守る。あきかんのポイステ。
草木に関する説明や公園や地域に関する掲示板。
サービスではないが、トイレは仕方ないかもしれないがキレイではないのもう少しキレイだと有難い。
トイレが汚すぎます。清掃に来てくれているのは知っているが汚すぎる。新しくしてほしい。砂場の砂が水を吸収してしまい泥あそびが全然楽しめないから吸収しない土にしてほしい
保護樹林を平気でカットされてしまうので、できる限り切らないでおく必要があると思う。子どもが犯罪に巻き込まれることが多い公園には、周囲の家の目が行き届くと良いと思う。何名も病院に運ばれています。動画を見させられたりしています。
個性的な遊具を配置してほしい。どの公園も同じになってる
大規模災害時の避難場所の案内表示(すでにあったらOKです)
きれいなトイレ、ちょっとしたコーヒースタンド、雨がよけられるあずまや、テーブルとイス。
ドッグラン
テニスの壁打ちスペース。
区内区外遠方からの来場者も多く見えます。区内のもっと多くの公園でプレーパークが出来ればと思います。回数ももっと増えたら、と思いますが、予算も人手も足りておらず、来場者のニーズに応えられないでおります。
飲食店や自動販売機、季節ごとのイベント

問67. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、公園に「あったら良いな」と思うサービスや改善点などがあれば、教えてください。
特に無し
喫煙所
安全という点でムズかしいかもしれないが、昔の公園のように、多少キケンなアスレチックなどがあっても良いと思う。
特にない
異なる年齢の子供がまざりあって遊ぶためのしゅみがあると良い。それもできれば広さのある公園で毎日子供が群れあえる と良いのでは。(公園がサードプレイスになる感覚。)
木(緑)とベンチ
ネットのある施設、ボールを使える環境
おむつがえできるスペース。
近くにない施設のため、特にありません。
大人がつきそうことの多い公園には、カフェをつくってほしい。
特になし。
安心して過ごせるような警備1本制。WCがきれいなこと
現状の環境で満足しています。
その土地の歴史、野鳥、植物についての講習会などや野外音楽会、踊り、アート花火大会、縁日、屋台、カフェなどあれば いいなあ
バーベキュー設備
一部の公園では管理し切れていないトイレがあり不衛生に感じる。管理されているトイレはあれば有難いが、限界があるなら ばなくてもよい。
イベントなどがもっとあればいいと思っています。
今まであったゴミ箱がなくなり困っています。(公園のゴミが目立つ気が…でも清掃の方が片付けて下さっているので助かりま す)ルールを守らない人があるので仕方ないかもしれませんが…(家庭のゴミを持ち込むなど)
・うんてい・とびばこの箱の部分がタイヤでできたものがあるとよい。
特になし
手洗い場等を清潔に保つ為の手段をご考慮頂ければと思います
筋トレの遊具を増やしてほしい
もしもの時のことを考えると、トイレが少ないのもっとふやしてほしい。
トイレをもっときれいに整備して欲しい
トイレがとてくさくて汚い。
ドッグラン
災害用の設備や備蓄庫
ベンチを増やしてほしい。
公園がおもしろくないし、子供があそんでいない不要。
ランニングコース
犬が入園出来ること。
あまり管理し整備してある公園はきゆうくつでつまらない。自然を感じさせ、ほっと一息できる空間であってほしい
何もなくて良い
今ある公園に求めるのはむずかしいのですが…植え替えが必要ない。四季で楽しめる植物がうれっているとうれしいな…と 思います。桜、梅、藤…どの季節に行っても目を楽しませてくれるものがあるとうれしい。水仙とかモミジアオイとか…
特になし
公衆トイレがもう少しキレイだとうれしい。子供がこわがって入りたがらないので、せめて、トイレの清掃がもう少し回数が多い と助かります。
大人が運動ができる設備。シニア向けの、となっているが、中年も運動が必要。キッチンカー等も来れる公園が
季節の花が咲いていると良い

問67. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、公園に「あったら良いな」と思うサービスや改善点などがあれば、教えてください。
夏に公園で花火ができるようにしてほしい。集合住宅に住む子供は花火をする場所がなくて悲しいです。
季節のイベント、飾りつけなど、通行人が見るだけでも楽しめるような仕掛けは地域と共同して出来ないか
杉並区内の公園の地図-新しい公園が出来ていたり気がつかないことがある。公園を散歩の目的地としている人が多い。
特になし
アスレチック
大人でもブランコにのりたい時があります、のりたいです。
満足しています。
今のままで良いと思います
老人が休ケイできる(くつろぐ場所)があるといいな。あたたかい(暖房冷房)あたたかいのみものがいただける場所
カフェ、フードトラックなど
特になし
イベントの実施
きれいなトイレ。花火のできる公園。キックボードのできる公園。ポールで遊べる公園。
平日、子どもたちが安全に遊ぶ事ができるよう、工夫してほしいです。
清潔なトイレ施設
ゆったり座れるベンチ、老人が歩きやすいように手すりを設置してほしい。
公園清掃が定期的に行われること。
キレイなトイレ、有料でもいいので
思いつかない
駐車場が近くにあると助かります。イベントとか。
防犯対策の強化、災害対策設備の拡充
トイレを綺麗にしてほしい。
安全性を重視します→木々があまりに生いしげっていたり視界が悪いと利用時(特に1人)にちゅうちよする。なので視界がひらけていたり、マンション、ショッピングセンターが近いと安心する。あとライトの点灯(有無)も大きい
コーヒー等の出店トラック、たくさんのベンチ、木や植物
スケボができるスペースがほしい
特になし
いつ前を通っても利用者をみかけない公園は夜間不気味な空間になる。使用頻度の低い公園は撤去する事も考慮すべきでは？
特になし
スポーツ、特に球技用のコートの設置
トイレはきれいになっていると利用しやすい。イスなども多めにあるとうれしい。
夜21時以降にモスキート音を鳴るようにして、遅い時間に若者などが集って騒がないようにする
ゴミ箱の設置
カフェ
特になし
規模の異なる331ヶ所の公園について一律に語れないが、こどもが遊んだり人々が休める場所としていつまでも住宅街の中にちゃんと存在してほしい
コンクリ舗装の整備(ヒビ割れ等が多すぎる)街路灯の整備(夜、暗すぎる)
ベンチがもう少しあっても良いのでは？と思う。
ランニング、ウォーキングコースの増設
大人の体カアップ器具

問67. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、公園に「あったら良いな」と思うサービスや改善点などがあれば、教えてください。

屋外用、運動器具
監視員さんがいたら安心です。
仕方ないですが夏に蚊が沢山いるのが嫌です。
一部公園にあるような屋内休憩所
室内の休憩スペースがあると利用しやすくなるが、管理費や土地の問題を考えると無くても致し方ない。
子供用の便座
トイレの改修をしてほしい
あくまで願望ですが、他自治体みたいにデザインのおしゃれなトイレが公園にあったりすると面白いかなと思います。 あと、川沿いはランナーの方が結構走っているので、たとえばランニングステーションみたいなものがあると、たとえば、近くに銭湯があればそこをランニングステーションにできたりとかすれば、長距離も走れるかなと思いました。
スポーツなど、なんでも禁止にせずに好きな遊びができる場所であると思う。
老朽化の改善 ベンチを増やす
ドッグラン
カフェや飲食店がある、ベンチが充実している
大人が遊びやすい公園があってほしい。
きちんと定期検査していれば問題ないと思います
移動販売の数を増やしてほしい。
砂場ではなくて、気軽にリラックスして使える芝生のスペースを増やしてほしい
ドッグラン併設
特になし
遊べる川(自然に近いかたちのもの)を増やして頂けると嬉しいです。
公園でのイベント開催
ネットで囲われた球技可のスペース。 人工芝でフットサルやミニサッカーができるラインが描かれたスペース。 3on3用のバスケットゴール。 スケートボードパーク。
剪定が下手。桜が老木ばかりで将来花見ができるか心配なのでもっと新しい木を植えて欲しい。池はブルーギルを始めとした外来魚ばかりなので1度かいぼりなどをして一掃して欲しい。開発をするだけでなく森を残して欲しい。公園の周辺には地主さんが持っている雑木林が多数存在するがそのようなものは区が買取って適切に管理して生物たちの居場所にして欲しい。
特になし
なし
特になし。
ベビールームがあつたらいいなと思う。変な人が利用しないよう杉並区のカード等で入れるようにしたらいいと思います
休憩で利用することが多いので、屋根付きベンチが多いとありがたい
小さい公園が点々とあるので、統合したり、まとめたりしても良いと思います。
球技用(キャッチボール等)のスペースを作って欲しい。
ボールが使える施設 野球やサッカーができる施設
子供を楽しませるイベント。 (今でも物作り教室や焚き火イベントなどやっていて、今のままでいいと思います。)
とくにありません
ベンチが少ないように思う。ベンチに座ってゆっくり過ごせる場所になれば嬉しい。緑や花をたくさん植えてほしい。緑や花は人を癒します。
ブランコ
もちろん有料で結構ですので、遊具の貸出や休憩スペース(喫茶スペース)。
ボールがもっと自由に使える場所があればと

問67. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、公園に「あったら良いな」と思うサービスや改善点などがあれば、教えてください。
皇居のようなジョギングのしやすい公園があると嬉しいです。川の水が臭くて走れません。川の歩道を活用できないでしょうか。
公園の規模が小さいところが多いので、子どもが大きくなってくると思い切り走ったりボールを蹴ったり投げたりして遊べる場所は限られて来てしまうな、と思うところはあります。
子供達を連れて行くこともなくなったので利用のタイミングがないのでわからない
公衆トイレなどの設備の綺麗さを保つのにには限度があるが、利用しやすい用に扉の設置などはして頂きたい(周りの目が気になる)
バスケットゴールがあるといい
柵で囲まれてたり小さかったり、なんというか全体的に閉塞感がある気がするが、どう改善したら良いのでしょうか、。。
植えられている樹木や植物がどういふものか知りたいときがあるので、ネームプレートや解説のある看板等があると楽しめると思う。
綺麗なトイレ。 併設カフェ。
交通の便がよければ、さらにありがたいが現状で公共交通機関もあり、区としてコストをかけることはないと思う。
犬も入れる公園が増えるといい
犬を飼っているので、ドッグランがあったら嬉しいです。
本当に子供が好きな遊具。子供を持つ親や大人に、子供が好きな遊具のアンケートを取って、それをなるべく設置するとか。
夕方夜間の見回り
公園でやってくれるサービスってそもそも何かあるのでしょうか？ 頻繁に草刈りとかやってほしいです。
指定管理された大手デベロッパーによる商業施設と一体になった公園については賛成 p-pfiなども賛成
屋根がある気軽に利用できる休憩スペース
BBQ場の利用をそろそろコロナ前と同様にしてもらいたいです。
ドッグラン
該当サービスを必要としている人の意見を踏まえた、適切な改善を求めます。
特に無し
小学生が行く場所がないのか下校後に公園にたくさんいて仕事が終わった後に公園で小さな子供を遊ばせられない状況にあります。遊具を譲ってくれないので。 小学生も楽しめる遊び場を作ってあげられたら小さな子連れとぶつかることはないのかなと思っています。
喫煙禁止。地下水利用
清掃員の常駐、定期清掃の導入
野球場の充実
障害者が利用しやすい施設
カフェやキッチンカーなど。子どもと遊んでほしい親と、子どもと遊びたい高齢者などが繋がる場やイベント
目新しい遊具、アスレチック要素があると楽しみやすい
中高年の男性が散歩中に痰を吐いている姿をよく見かけます。大変不衛生な事だと思います。 タバコと同様に禁止にしていきたいです。 そういった事をする方々にはマナー違反という概念がないようなので、啓蒙活動を広げていきたい。
地域住民イベント的なもの
公園の清掃は気になるところです。
遊具破損時の迅速な対応をお願いします。また、安全のためとはいえ昔と比べると遊具の規模が小さく、数も少なくなった公園が多いことが気になります。
トイレの清掃はきれいをお願いしたいです！管理棟はきれいですが、テニスコート側は暗いし怖いです。 子供一人では行かせたくないです。
公園内に明らかに犬の糞尿があり、よく見かけます。連れ込み禁止や、またはドッグランの場所を作ることはできないでしょうか。
特にありません。
キレイなトイレを設置してほしい
特になし

問67. 指定管理者制度の導入の有無にかかわらず、公園に「あったら良いな」と思うサービスや改善点などがあれば、教えてください。

楽しい遊具

姉が育児をしている関係で、オムツ替えのスペース等があったらいいかなと思うような出来事がありました。

野鳥観察が趣味なので巣箱の設置や定点WEBカメラがあればうれしいです。

だれでも簡単に利用できる運動器具

鉄棒や、運動できるもの

綺麗なトイレや災害時の避難所としての機能充実

区民向けアンケート【杉並芸術会館(座・高円寺)】自由意見

問70-6. 杉並芸術会館(座・高円寺)の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。【その他】

阿波踊り練習で。
気になるものが上演されている時に行く
見たい公演があるから
公演の内容
公演内容
カフェに行ってみたかったから
講演内容
イベントに参加した。
講演会など
興味のある公演のあるときのみ利用
イベント
プログラムの内容の好き嫌い、良し悪し
演し物がいいから
自分がみたいイベントのときに行く
祭りがあったため、3年前に1回だけ
イベント内容がよい。レストランがよい
たまたま通りかかった時に、食べ物のイベント？が行われていた。
演目、内容
興味ある公演があったから
目的のイベントが開催されていたための利用
良いイベントを開催している
親たい演目があるときや参加したいイベントがあるときに利用します。
会社の近くにあるから
親族があわ踊りの発表に出演しているの
イベントの会場だったから。
たまたま誘われて
集会で呼ばれた
イベント(座の市)
公演内容
阿波踊りを見に行く
学校行事で行ったことがある
私用があり一度だけ利用した。
芸術関係の情報収集ができるから。
行きたいイベントがあったから
イベントをやっていたから
好みのイベントをやっている

問71. 杉並芸術会館(座・高円寺)の満足度を教えてください。	問72. 問71の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
満足	比較的利用しやすく好きだ
	イベントの開催など、活動が活発である。
	やっているイベントがいいと思う
	雰囲気良かった
	座の市は楽しい。もっとやってほしい。
	コンテンツがよい。
	自分で選んだから
	施設がとてもきれい。色々なイベントをやっている。
	建築が個性的で駅からのアクセスも良い
	性教育についてのイベントに行って、社会派なイベントをやっていることに好感を持ったから。
	客席が少なく、コンパクトだから。トイレもキレイ。芸術的なイベントをいつも楽しませていただいております。スタジオの照明も、ちょうど良いです。
	特になし
	魅力的な催しがたくさんあるので。レストランも美味しく、好きな空間です。子供を連れて行きやすいのが良いです。フリーペーパーも毎号楽しく拝見しています。
	きれい。
	他では見られないものが演じられる
	自分がみたいイベントに行くので満足する。
	2度ほど、ライブやコンサートに入場致しました。近代的な、おしゃれな雰囲気でした。
	気持ちよく利用できた
	最先端のアートをやっている。海外の方に建物を案内したこともある。杉並が誇るべき施設。上演作品が上質
	レベルが高い
	会場が使用しやすい、駅から近い
	イベントが充実しているから。
	小じんまりしたステージで舞台と一体感がある
	企画が面白いから。世界的に活躍しているアーティストを身近に鑑賞できるから。レストランもおいしかったです。
	施設がきれいでイベントが充実している
	コンパクトで演者と近く迫力がある
	小学校の時に劇を見にいったけれど見やすく面白かったからです。
	綺麗だし、見に行った公演も中規模で迫力があってよかった。まさにこういう施設があるのは良いことだと思う。
色々なイベントをしているから	
プログラムが工夫されている	
建築がおしゃれだから。	
やや満足	時間制限が厳しい。(仕方ないが。)きれい。演劇観賞たのしかった。
	それ程利用してないので。
	舞台が見やすい
	設備が良い
	芸術会館の費用が高いがやむ得ない時もある
	室内がわかりづらかった。
	面白いものを上演している、雰囲気が良い。

問71. 杉並芸術会館 (座・高円寺)の満足度 を教えてください。	問72. 問71の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	定期的にイベントが行なわれているようで、活気がある？から。近所ではないのであまり利用した事がないけど行けるときあれば行ってみたい。
	先ずは、座・高円寺のようなエンターテイメントを表現する場があることが良い！
	雰囲気が良い。
	イスが座りづらかった。ロビーなどはとても良い。
	もより駅に近く出かけやすい。
	10年くらい前に1回利用しただけで覚えていない。
	清潔だった
	やはり遠いのと何をしているかが分からないので足を運び辛い。
	カフェが綺麗
	選択肢を選ぶ以前の問題で、設問の趣旨として「利用」というのが、公演等の主催者側として会場に選ぶことを指すのか、単に客や参加者として訪れることを指すのかが不明です。後者の場合にはQ70の選択肢は少し違うような気がします。
	雰囲気がよかったから
	まず、なぜ、この施設については制度を導入しているかしていないか書かないのですか？ このアンケートは何かおかしいです…
	予約がいっぱいで利用できない時もある
どちらとも言えない	特になし
	高円寺のおまつりの時に本を探しに行っただけです。
	最近あまり利用していない。満足の有無は演劇の内容によります。
	一度しか利用したことがないためあまり分からない。
	普段は行きませんが大道芸の時は行きます。
	一度だけの利用だったが、綺麗な施設で、様々な芸術活動の場になりそうだった。
	とくにない
不満	思想的な演目が多いと感じた。 指定管理者選定に問題があるのでは？

問73-7. 杉並芸術会館(座・高円寺)を利用したことがない理由を教えてください。 【その他】
行きたいと思っています
チャンスがない
余裕が無い、忙しい毎日
行こう行こうと思って今に到ります。
存在を知らなかった
知らない
知らなかった。PR不足
初めて知りました！何をやってるのかのアナウンスが欲しいです。
コロナ禍で転入したので、タイミングがなか
知らなかった
知らなかった
芸術に限定した施設は不要
タイミング合わず
情報が少ない
今の所機会ないのですがぜひ利用したいと思っています
興味が無い
機会がなかった
利用の機会がないから
そのような施設があることを知らなかった
どのように使われているのか、あまり聞いたことが無かったので。
何をしているのか知らない
知らない為
何の施設か知らなかった
知らない
開館の頃2～3度だけ
存在自体を忘れてる、とり方がわからない
興味のあるものが分からない
知らなかった
何を開催しているか知らないから
阿波おどりの為の施設としかイメージがない
何をやっている所か等情報を知る機会が少ない為
なんのための施設か分からない
何をしてるかよくわからない
存じ上げませんでした。
行きたいけど、よく調べてない
転居して日が浅いため。
知らなかった
舞台を見に行くことはあるが、自分で使用することはない。
存在を知らなかったから。
まだ行く予定がないから
何をしているところなのか、わかりませんでした。

問74. 杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
なし。
なし
近日中に行きたいと思います。
特になし
そもそもとてて施設は不用。公営である必要はない
特に無し
外壁塗装をしたほうが良いのでは
利用したことがないのでわからない。
子供がいなかったら座高円寺を知らなかった。劇団とかやってほしい。
わからない
井ノ頭線沿いでも公演して欲しい。
どんな催物があるのかわからない。
特になし
行きたいと思わせるような催しを。そしてそれをもっと宣伝するといいと思う。
利用したことがナイのでわからない
コンサートホール、ミニシアター
特になし
子供向けイベントの充実(幼児向け)
分からない
区民であれば安く利用できるなど、優待があれば…あるのであれば、もう少し周知して欲しいです。
(すでに行われてたらすみません)音楽発表会へのホール貸し出しが容易だと、助かる音楽関係者は多そうです。
講演内容を駅など目にするところで教えてほしい
今もやっていると思うのだが、落語やミュージカルなど、さまざまな演目を取り入れてほしい。
子どもクラシック
駐車スペースがあると助かる。
区民のみが参加できるお笑いライブの開催
・芸術に特化した施設は不要、利用者もいない、少ないはず
特にない
特にありません(利用したことがないから)
利用できるような案内、告知が分からない
飲食店
いろんな講演会を希望します。
芸術美術に関する資料や図書コーナー
もっと内容が豊富にして興味のわくものになったらうれしい
特になし
どういう施設なのか、あまり知られていないように思います。区民にもう少し情報、PRをしてもよいと思います。
毎回楽しませてもらってるので、改善点はありません。今年は座・高円寺寄席に行きたいです。
分かりません
使ったことがないのでわからない。

問74. 杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
わからない
とくにない
1回しか行ったことがないのでわかりません
特になし。
無料サービスデーがあればいいな。プロ(アマチュアの)人の練習を公開とか? ファッションショーをすとか? アカペラとか? 音楽会、アートなどなど ジャンルを問わず
特になし
美術館が杉並にあるとうれしい
どういう利用方法があるか教えてほしい
寒々しい所という印象。よく知らない、全体を、一般の人(公演以外)が利用できる点の宣伝が必要
宣伝が足りない
行ってみたいと思う催しをやってもらいたいです。利用料の点で、まようこともあり、若手のお笑い芸人さんのライブをおやすく見れたらうれしいかも…と思ったり…でも、座・高円寺はたてものがおもしろくて、今でも前をとったり、でんしゃにのったりすると、たてもいいな…って見ちゃいます。
特になし
特になし
1) 杉並区内のアートネットワーク(のようなもの)の拠点としての機能、2) 独自企画(主催公演)のさらなる充実を
乳児向イベント増やしてほしい
特になし
荻窪にはないのでしょうか?
ありません
「賞」を杉並区として杉並エンターテイメント賞を、創造してほしい
よくわかりません
もう少しレベルの高い(芸術性)公演があるといい。たとえば俳優座or民芸などデス。音楽会、民芸(小劇場でもできると思います)
そもそも知らないなので、何があるか知りたい
特になし
市民劇団の常設設置
特に無し
特にない
トイレの拡充
思いつかない
気にはなっていたので、機会があれば利用してみたい。
杉並区住民が自由に使用出来る内容等予約制でなく、区民センターとして。
区民無料招待の公演
特になし
スマホ用にHPの改築
1Fやエントランス前のスペースに、休憩できるイス・テーブル、(外)パラソルなどがあると、住民憩いのスペースになるのでは…。
あまり知らないので情報があれば
指定管理者を変えてほしい
何をやっているかスケジュールを分かりやすくしてほしい
利用したことがないのでわかりません

問74. 杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

駐輪場が奥まっついてつかいにくい
特になし
特に無し
特になし。
わかりません
とくにありません
ないです。
阿波踊りイベントに偏重し過ぎないようにしてほしい。
利用したことが無いのでわかりません
忙しくてなかなか公演スケジュールを見れないので宣伝活動を盛んにしてくれたらもっと見に行くと思います。
観劇することはあるが、当該施設で特に見たいものがこれまでなかった。その意味では、演目などをもう少しPRしてもよい気はする。区のウェブサイトにも出ているかもしれないが、見たことはない。
せっかくなのでメジャーな人が出る公演をしてもっと世に広めて欲しい
電車から見えるので存在は知っていますが 何をやっているのかアピールが足りない気がします
特になし
阿波おどりホールも普段から使用出来るようにしてほしい
建築ツアー
サウナ 寝る場所 絵画教室など 会議スペース
利用してみたいなどは思っているが、 いまいち何をしている施設なのかわかっていない。
特に無し
特にありません
障害者が利用しやすい施設
シッターサービス
落語イベント
特にありません。
不明
わからない
臨時音楽教室
楽器を習う会や、ミニ演奏会など、あったらよいかと思います。

区民向けアンケート【高齢者活動支援センター】自由意見

問77-6. 高齢者活動支援センターの利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。【その他】

講座内容で利用

親の状況に合わせて

<p>問78. 高齢者活動支援センターの満足度について教えてください。</p>	<p>問79. 問78の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。</p>
<p>やや不満</p>	<p>磁気治療イスが撤去された</p>

問80-7. 高齢者活動支援センターを利用したことがない理由を教えてください。【その他】
支援センターが何をしているのかも知らない
このセンターの存在を知らなかった。
支援センターを見たことがない・不明
毎日の時間が忙しくたりないから、利用したくても！
今迄必要としなかったから
まだ自力で動けるため
利用年齢になっていない。
まだ行こうと思った事がない
今は時間がない
高れい者ではない
どこにあるのか、分からないから。
利用対象にならないと考えている
外出が困難
まだ利用する必要がないと思っている
知らないで…。
利用年齢にまだ達していないから
自分の年齢、年代に合っていない
情報が少ない
自宅から私には遠いです。
行く必要がない
利用の機会がないから
そのような施設があることを知らなかった
必要がないから
必要としていないので
無関心であったこと。
存在を知らない
センターの在ざいを知りませんでした。
今後利用させて頂くとは思いますが…
知らない、どんなことができるのか
どこにあるのか知らないし何をするとところかわからない
知らないから
そもそも存在を知らない
あること自体を知らなかった
必要がないから
存在を知らないから
必要でないから
転居して日が浅いため。
高齢者ではないため
どんなセンターなのか、しらなくてやす

問81. 高齢者活動支援センターに「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
何をやっているか分からないが老人に手厚過ぎ。自分達が老人になる30年後迄持続可能とは思えない。
特になし。
健康器具を置く
介護者の相談窓口／介護者同伴でのイベント参加
ボランティアで出来る仕事を、広く知らせて下さい。
特に無し
わかりません
わかりません。
高齢者が使える体操器具(例えば、ぶら下り器等)
何をやっているのかわからない
専用バス等足の悪い人でも利用出来るサービスがあると引きこもりの高齢者がどんどん出られるのでは？
私は高齢者ですが何の支援をしてもらえるのですか？内容の知らせが欲しいです。
特になし
子供達との交流があるといいなあと思います。
分からない。
10年後くらいに仕事を辞めた時に、健康であれば、スタッフとして働きたい。NHKでやっているような、皆でイスに座って軽い運動とか、ダンスとかカラオケとか。さっぱりわからない…。
特になし
高齢者同士の交流会(あったらすみません)介護の相談窓口(あったらすみません)
特にない
特にありません(利用したことがないから)
支援センターの存在を認知していないので広く認知できる事
スタッフの対応が親切が一番かな？
図書館の本返却ボックス
在存を知りませんでした。
あまり良く知らない
特になし
特になし
以前、集会所が取れず、一般利用枠で借りた事があります。夜間のみということで、施設の空く時間帯を有効に利用していると思います。広く認知されてほしいと思います。
特に無し
使ったことがないのでわからないが、高齢の両親を持つ身としては、子供世代向けの情報が知れる機会が欲しい
もっと宣伝してほしい
とくにない。
よくわかりません(今どんなことをやっているかわからないので)
高齢者ではないので特にありません。
特になし。
まず、どういったサービスがあるのか、これから利用する可能性のある40・50代、60代の方への開放見学説明デイがあると嬉しい。あるかすらも、今は知らない。こんなことしてます SNSでもっと発信してほしい
個人でも参加出来る活動範囲を広げてほしいです。
どのようなセンターなのかまだわからない状態です
特になし

問81. 高齢者活動支援センターに「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
どんなことができるかをもっとアピールするとよいと思います
高齢者の居場所として、施設があるとうれしい
色々なスクール
コロナが感染しない様に、徹底して下さい。←重要！！
何ができる所か知らない
予約にメールを使いたい。しめ切りが早すぎる
高齢者になったら回答したいです。
就職支援
特になし
活動内容のアピール(情宣)
今は、必要でないが、いつか必要になった時、1人暮らしの人でも、わかりやすい案内があればと思います。
そういう施設があるということ自体を初めて知った
交流会
特になし
特になし(20代のため)
利用したことがないのでわかりません。
生活(仕事)、他のプラットフォームがあるとよい。(地域に貢献できる、働き甲斐や生き甲斐を感じる場)
特にありません
ささやかな音楽会、高齢者がかんだんできる部屋、絵画を楽しめるサークル、軽い食事、又は食事会、カフェ、健康指導、等…あつかましいでしょうね。高齢者がワクワクできるセンター。
特になし
利用したくても遠くで行けない。利用者専用バスがあったら良いと思う。
特に無し
どんな活動、支援があるのかを知らない。
他職種、行政との連携。
思いつかない
特にない
特になし
利用する年齢でないので分からないが高齢者対象の短期職の紹介等があればいずれ使用するかもしれない。
特になし
わからない
特になし
特に無し
何の施設なのか分かりにくいので、アピールをした方が良い。
わかりません
わからない
わかりません
そういえば高齢者がどこにいるのか全くわからない、それが良いか悪いかはわからないけど、改善の余地はあるかもしれない？
現在のとこと、利用する必要性を感じていない。
高齢者は、高齢者と言われるのを良く思わないので名前を変えた方が良いと思います 高齢者扱いされるのがイヤで利用しない人も多いはず

問81. 高齢者活動支援センターに「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

特になし

該当サービスを必要としている人の意見を踏まえた、適切な改善を求めます。

特に無し

特にありません

障害者が利用しやすい施設

高齢者の自転車の乗り方やルール違反に危険を感じることがあります。
自動車の運転もそうですが、ご自身の体力と判断力を過信せず運転を考え直すきっかけを高齢の方々に与える機会があれば良いのでは。

特になし

特にありません。

不明

わからない

介護に備える講座

区民向けアンケート【ゆうゆう今川館】自由意見

問84-6. ゆうゆう今川館の利用に当たって、何を重視して施設を利用しているか教えてください。
【その他】

友達がワークショップを出していたから

問85. ゆうゆう今川館の満足度を教えてください。	問86. 問85の回答で、その選択肢を選んだ理由(満足・不満と感じている理由)を教えてください。
やや満足	ミニコンサートに参加した事がある。コロナの為中止で残念
どちらとも言えない	特にありません
	場所がわかりづらい
	利用していた時(10年ほど前なので)と今では違うかもしれないので。

問87-7. ゆうゆう今川館を利用したことがない理由を教えてください。【その他】
存在を知らない
存在を知らなかった。
忙しいから存在も！
知らない
知りませんでした。
知らない
何をやっているのか知らないPR不足
知らなかった
知らないから
知らないから
参加する機会がなかった
自分の年齢、年代に合っていない
仕事してるので使用する機会がない
興味がない
利用の機会がないから
その施設の存在を知らなかった
利用する必要がないから
区民しかつかえないため
…どこ？
内容を知らないため。
何をするとところかわからない
何のための施設か知らなかった
ゆうゆう今川館は知らない。
今後利用させて頂くと思います
存在自体知らない何をするとところなのかも知らない
そもそも施設名自体を知らない
存在を知らないから
存在を知らないから
特に必要がない
なんの施設かわからない
必要でない
存じ上げませんでした。
施設自体を知らなかった
転居して日が浅いため。
知らなかったら
よく知らない
施設の存在自体(それが何の施設なのかも)知らない

問88. ゆうゆう館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
ありません。
なし
特に無し
わかりません。
自由に出るけない(働いているのでつかれて家にいたいから)安い料金で「マッサージとか」「リハビリの体操のようなことがあればいい」
特になし
高齢者以外でも目的外使用できることを広く知らせてください。もっと多くの方々に利用されてもいいと思います。中学生以上の学習スペースが足りないので、その人たちにも使える日があるといいと思います。
特になし
以前は毎週利用していたが予約が取れなくなり他に変更した。
分からない。
知らない
特記なし
特になし
特にない
特にありません(利用したことがないから)
ゆうゆう館自体がどういふものか知らない
ゆうゆう館はとても良い施設だと思う。人数の関係もあるので仕方ないがすぐ人数がオーバーしてしまう。良い方法は、案内が遅れると…希望者が多すぎるから仕方ないのかな。
区民のテーマに沿った作品展示など
あまり良くならない
ゆうゆうの意味を知りたいです。ゆう杉並との関連性など
特になし
特になし
特になし
使ったことがないのでわからない。
とくにない。
よくわかりません(今どんなことをやっているかわからないので)
特になし
どんなことができるのかをもっとアピールするとよいと思います
とくになし
コロナなのでしばらく休みにして下さい。
どう利用できるのか知らない。今川など遠い所はいかれない
とくにないですが、毎回おもうことといえば、「ゆうゆう」って…何？
特になし
子どものいない、高齢者でもない人は、ゆうゆう館で何ができるのか知らない。たまにでもいいので世代間交流ができる場であってほしい。
ゆうゆう館という存在すら存じ上げず…。

問88. ゆうゆう館に「あったら良いな」と思うサービスや、施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
年配の方だけが利用できる理由がよくわからない(たぶん年配者以外も使えるとは思いますが…)
特になし
聞いたことがないため、特になし
利用したことがないからわかりません。
特にありません
ワカリマセーン
特になし
他の民間の施設のようにグーグルマップにのるようでないと思わないと思う
今まであったゆうゆう館をなくさないでほしい。
特にない
思いつかない
行ったことがないので意見は出せない
特になし
利用する年齢でないため分からない
特になし
ゆうゆう館はいくつもあるのにどうして今川だけを抽出するのか分からない。他のゆうゆう館も指定管理ではなく業務委託だ。そもそもゆうゆう館は利用するには登録する必要があり、自宅近くのを登録するので、指定管理否か関係ない。今川館の登録利用者だけに指定管理の良否を聞けば良い。その設問は不適切です。
わからない
特になし
特に無し
何の施設なのか分かりにくい。
わかりません
とくにありません
ないです。
当日予約ができるとよい。
わかりません
マンションの理事会で利用しているが、冬、特に夜はかなり寒いので空調の改善。
存在を知りません
特になし
特に無し
ゆうゆう館が何をする場所なのかわかりません。
特にありません
障害者が利用しやすい施設
特にない
よく分かりません。
不明
わからない
特になし
どこにあるのか、なんの施設なのか分からないため難しい
何をやっているのか、わかりやすくしてほしい、

区民向けアンケート【その他】自由意見

問89. 区の指定管理者制度の考え方や、指定管理施設について、意見があれば、記入ください。

特にありません。

良い日々が送れるように手助け下さい

何を管理しているのか見えてこないです。管理者制度？役所の運営の効率化ですか。

指定管理者制度のホームページみてみました。正しく運営出来ているが日々手抜きせずチェックが大切。区民の税金大切に使ってほしいです。ムダをなくして活動して下さい。

施設がそんなにたくさんなくてもいいと思うので、使われていない施設は閉館するなど考えた方がいいと思う。

高齢者の雇用を導入(より以上)

質が落ちないようにしてほしい。それ以外は特になし。手話通訳対応(たとえば窓口にタブレットを置いて遠隔サービスを使える)筆談対応が充実してほしい。

このアンケートについて。設問に対する回答の選択肢が全て同じで答えにくいものがありました。答えやすいアンケートを、お願いします。

指定管理者制度を導入している集会施設や図書館をよく利用している。スタッフの対応もよく、清掃も行き届いていて気持ちよく利用できている。今後も継続して利用したい。ただ、コスト制限のために指定管理者制度を推進するよりは導入されていない区主体の施設も残り、官民が切磋琢磨できる施設づくりを希望する。

そもそも私の住む地域(久我山)には、施設がほとんどなく、スペースの関係もあると思いますが、片寄りをいつも感じています！もう少しなんとかならないものか…と思います。

中、高校生が利用したいサービス、施設が増えることを望む

管理者が誰か広く公開して欲しい。選定プロセスもあわせて公開して欲しい。制度によるメリットが感じられない。

私はもともと杉並区の住民ではなく、移民してきた身なので、公共施設や今回の指定管理者制度のことも初めて知りました。杉並区は家族連れが住みやすく全体的に治安が良いので、1人暮らしとしても住みやすいです。ただこういったサービスを自分ごととしてとらえるのは、正直難しいと感じます。住民の皆様がこれからも住みよい地域づくりをよろしくお願いします。

特に無し

荻窪体育館を利用したいのですが、大宮前くらい整備されたらすごく使いやすいないつも思います。せめて、受付スタッフの方々が、もう少し親しみやすいと良いなと。(もちろん、感じの良い方もいるのですが)残念な気持ちです。よろしく願い致します。

指定管理者制度を導入することによって、どう変わるのか等を知らせてほしい。

きちんと仕事をはあくして、慣れ合いなしにして頂きたい。

需要が少ない施設にこの制度を導入する場合、必ず需要が伸びるようにしてほしい。他の同様の施設とのサービス格差がないようにしてほしい。(民間の方が良い分には問題ないです。)

普段仕事をしており、日曜夕方しか、杉並に戻れないのでアンケートの回答に役立てずに、申し訳ありません

定期的なサービス状況の把握につとめ公表する等、競争原理の導入

施設を利用することがなかったので意見もありません申し訳ありません。みんなが楽しく利用できるといいですね

タバコのポイ捨て等のとりにしまり。子どものあそび場の確保。イベント等の情報発信をわかりやすくしてくれると、行きやすい

特にありません。お役に立てずすみません

武蔵境の駅前の図書館のような、きれいで集中できるPC作業ルームが図書館にあると嬉しい。有料でも利用したくなるくらい快適な場所。

公園、川沿いにトイレ、健康設備が少い(今より数箇所が良い)

有料の民間サービスばかり利用しているので、とにかく何があるのかも分からなかった。平日は朝から夜まで仕事をしていて、杉並区での集会があるような団体にも属しておらず、子どももいないので、そもそも利用する機会が無いことが一つの要因かもしれない。

質は落とさないで欲しい

指定管理者、事務的には、テキパキと処理して下さいますが、地域、人間に沿ったソフトな対応が欲しいと思います

職員と指定管理者で差が合ってはならない。それなりの研修など必要だと思う。民間事業者のノウハウなど、良い所は、どんどん、取り入れたらいい。

区の広報を良く見ていないこともあり、これらの施設や、指定管理者制度も知らなかった。利用することもほとんどないので特に意見はありません。

区民向けアンケート【その他】自由意見

問89. 区の指定管理者制度の考え方や、指定管理施設について、意見があれば、記入ください。

民間業者を使って民間業者を助けてほしい。(区内の)仕事をもっと外部に。
民間事業が運営することのメリットが、いまいち具体的に見えてこない。それによってかかる税は増えるのか？税は増えても、サービスが満足できるものなら良いが、メリットをわかりやすく区民に伝えてほしい。具体例をあげて
和泉地区に児童館がなくなり、小、中高校生の活動や居場所がなくなっています。児童館をもう一度つくって下さい。「和泉をつなぐボランティア団体ROPE」を運営しています。区の施設と頻りに協力しながら活動していますが、中高生の利用者が少ないように感じます。地域にのこってくれている若い人達がこれからも充実した生活が送れるように居場所をつくって下さい。
どこの施設が指定管理なのか、わからない。指定管理にすることで経費は、どれくらいかかっているのか、どういう基準で、選んでいるのかとか、よくわからない。公報などで、こういうことは、知らせているのか、私は気づかなかった。
民営化できるものデジタル化できるものはどんどん取り入れをもらい、例えば保育園の先生は保育により集中し、質の向上につとめていただける環境をつくってほしい。民間とサービスを競う必要はないので、公共サービスとして提供するものに投資していただきたい。
せっかくこれだけの施設が有るのでもっと内容を広く知らせて区民に活用してもらいましょう。人気の無い施設は整理しても良いのでは。税金は大切に。
このアンケートの意図がよくわかりませんでした。よい施設がたくさんあるが、中間層又は、子育てが終わると縁遠くなります。どの年代にも広く浸透してほしいです。
経営が優先され、サービスの低下がない様に願っています。
同じく図書館であっても指定管理者制度を導入している館と未導入の館があるのは、なぜ？もしかしたら、区の正職員対策、あるいは自治労対策のためなのかと思いました。何でもかんでも民営化というのは反対ですが、職員対策のために管理者制を入れないとしたら、それには、私は反対です。指定管理者を入れた方が、サービスは向上するのではないのでしょうか。
施設広報に力を入れていただきたい。
98才で介護施設に入っていますので、このアンケートはすべて回答できませんでした。
不思議なのは、図書館にバリマッチとニューズウィークがあるのはなぜなのだろうと。なぜバリマッチでヌーベルオブセルバタールではないのだろうと。なぜあるのですか？
今回のアンケートを通して、はじめて知った施設がたくさんありました。もっといろいろな施設に関するイベントやサービスについて気軽に(アプリなど?)知れたらいいなと思いました。
区の指定管理者制度により使用料金は区が決めるのか指定管理者が決めるのですか？
施設の場所、利用方法がよくわからない、自宅の近くにあれば気がつくかもしれないが…。
杉並区地域包括支援センターの方による、御指示により、週1度リハビリに行ききお仲間と会えることが楽しみです。女子平均年齢となり医師の御指示で、毎日3000歩、歩くことが主目的。あまり強制的でなく、参加出来る施設が近くにあることを望みます
区が民間に丸投げすることなく、連携して良い施設運営をしていって欲しい。
意味のないアンケートです。
2020年に杉並区に転入しました。とてもキレイな街で大好きです。たくさんステキな施設があるようですが、このような制度の事は知りませんでした。もっとHPなどで各施設がわかりやすくまとめてあると、「次はここを使おう!!」となるので違いを比較できたりしても嬉しいですね。そして、シェアサイクル、本当に便利で、新高円寺や東高円寺付近で使ってます。公共施設に大きめのポートがあれば利用者増えると思います。
きれいに管理していただきありがとうございます。これからも利用させていただきます。
結局の所、上手に利用している人が身近にいないと、利点も良くわからない。税金ばかりを支払って損をしている気持ちになる。将来、そういう施設で高齢者も雇ってもらえるのならば、スタッフとして働きたい。お金がない。
導入している施設としていない施設の差がよくわからない。利用の機会が今は少ない為。退職後は利用を考えている。
大宮前体育館のプールのような、“行ってみたくなる場所”を作ることには良いことだと思う。すでにある集会所などはそれが難しいかもしれないが、すでに来ている人たちを満足させるのではなくより多様な世代が利用するような場やコンテンツはどのようなものか、前例にしばられずに考えてほしい
図書館や公園など、できる範囲で民間に委託しているのはいい事だと思う。
民間が入って、学びの場がふえるといい
制度を導入しているしていないに関係なく、公共施設には、民間にない独特な雰囲気がある。サービス向上には、大胆な取り組みが必要では。「区の確認している」は、どの程度、介入しているのか、その辺も気になりますね。
市民参加型に対応した制度だと思います。

区民向けアンケート【その他】自由意見

問89. 区の指定管理者制度の考え方や、指定管理施設について、意見があれば、記入ください。

1. 指定管理者に丸なげの行政には全く期待していない。2. 丸なげして費用削減、サービス現場のノウハウ喪失でアウトです。3. 丸なげでノウハウ喪失して費用管理のみで本来のサービスは現場軽視で将来共、期待できない。

民間の専門的なノウハウが活用できる期待があるので良いのではないかと

施設について分からない、知らない事があるので利用できる事を知りたい。

公の施設を民間のノウハウで運営していくことは悪いことではないと思います。しかし、指定管理にすると、人件費などが業者が管理料として受け取る額と比べて低く抑えられていないか、十分な検討が必要だと思います。十分な研修などの時間を保障せずにギリギリの人員でシフトを組んでいないか？本部社員との間の賃金格差や昇給がないことなどは問題であると思います。特に専門性の高い保育士や司書に関しては人件費を十分に保障してほしいと思います。“ワーキングフロア”にならないよう区のチェックをお願いします。

なみすけが大好きなので、定期的に着ぐるみが来るイベントをしたり、グッズやポスターがたくさん置いてあると嬉しい。あわよくば、グッズ販売を行ってほしい。指定管理者制度で民間に担ってもらっているメリットが、施設のどの部分にあらわれているのか知りたかった。

費用の問題などわからないのはつきりとは言えませんが、やはり常に皆様の声を聞くこと、スタッフの親切な対応がスポーツ施設利用の継続の道だと思う。アンケートは楽しかった。考えるのに時間はかかった、無責任ではいけないので大変だった。

杉並区はちゃんと色々やっているのでも好きです。公共の場をしっかりと管理されているので、すばらしいと思います。

民間のノウハウある運営が施設のカラや個性につながって欲しいと思います。コロナワクチン対応等で区役所職員不足をおぎなうなどの利点もあると思うので導入施設が増えるのは悪い事ではないと思います。

建物だけあってうまく利用されていない物(所)も多いような気がします。もっと子ども達があそべる室内広場、室内遊具などあれば楽しいと思う。(横浜の綱島の公園に室内遊び場がありとてもおもしろい)公園でボール遊びはできるようにしてほしい。公園にゴミ箱が欲しい。保育士がひろって園に知らない人の物のゴミを持って返ってすててることを知って下さい。

中野区の東部地域センターの運動プログラムや、コーラスのレッスンは、高齢者同士のつながりのきっかけとなり、素晴らしいです。中野区中央3丁目(仲町小学校の跡地にある)センターで実施されている、月ごとのプログラムもとても良いと思います。(例)上原のり先生による、子供向けのダンスレッスン→1ヵ月2000円の負担で参加することができます。大人向けのバレエのレッスンも入会したくなりました。(×杉並区民)ぜひ、杉並でも良いところは真似をしてみると良いです。

保育園は指定管理者制度を導入せず、区が運営してほしい。

図書館や小さな公園、集会所は指定管理者がどこか現地の目立つ場所に明示してほしい。今まで認識がなかったし、明示されていたとしても気付くことはなかった。サービスの質に影響すると思う。

指定管理者制度自体は、この時代に必要な仕組みだと思います。ただし、その運営や現場の様子をモニタリング、チェックする機能もセットで考えるべきだと思います。(第三者などで)また、各施設で、指定管理者の名称や、その紹介が、わかるように利用者に見えやすいところに表示してもらえると、区民も実感があると考えます。

指定管理者制度を導入して、コスト削減につながれば、大賛成ですが、民間事業者から区の担当職員や区長に金銭や物品等の受け渡しがあったりするのは良くないです。そのような事がないようにしっかりと管理する事が大切です。

このアンケートを通じて初めて指定管理者制度という仕組みそのものを知りました。区の施設といえば、区役所と、図書館位しか利用しませんが、そもそもどういった施設がどのように使えるかは、正直、見づらい区のHPを自分から見に行き、結果見ても、あまりよくわからない…というのが正直なところです。まずはそれこそ民間事業者の力をかりてうまく広報してだれもがあたりまえに知っている状態にするところから、良い悪いの意見はそのあとでは、と思います。でも、このアンケートで少し知られたので、良かったです。

若手の？シルバー世代の活用。運営には関係無いが、杉並南部(下高井戸)在住の者にとって、もう少し！使い勝手の良い？施設があるといいなと思う。

指定管理者制度であろうともそうでなくとも、そもそも区の施設が近くにほとんどないため利用する機会があまりなく、不公平感を感じています。富士見丘駅の南側～上高井戸エリアです。

特にありません。

指定管理者制度の導入で、柔軟な対応をして頂けるようになった、利用者ファーストになった、と感じました。(荻窪体育館)今後、「行ってよかった、また行こう」と思えるような施設が多く実現されるよう願っております。

指定者管理制度が導入されている施設か、そうでないのか、は全く気にしたことがありません。気づかない、ということはその違いもわからない。つまり民間事業者のノウハウが活用されている、と感じたことがないんだと思います。

制度とは関係ないかもしれないが、杉並区民のみならず、近隣区民も使えるとありがたい。(友人などと一緒に使うことも多く、近隣区の友人が使えると自分も使うことが多くなるため)

岸本区長がんばってください。区民が暮らしやすい、開かれた区政に期待しています。電柱の地中化を進め、景観や交通安全に資する施策をお願いします。

より専門性を持ったやる気のあるスタッフが、長く働いていける条件を整えてほしい。

積極的に取り入れてほしい。特に地域の意見をよくきいて、その場所ならではのサービスを展開してほしいです。西荻在住なので座・高円寺の件もよく知らず行ったことが無いだけ

アンケートに答えた事により、改めて自分に必要な施設がないと感じました。もっと全世帯に必要になりそうな施設があればと思いました。あと、場所も偏りがあると思うので、もっと色々な場所にあればと思います。

区民向けアンケート【その他】自由意見

問89. 区の指定管理者制度の考え方や、指定管理施設について、意見があれば、記入ください。

荻窪体育館によく行きます。オペレーションがかわってから、事務的になってしまいました。サービス面での温かい対応には個人差があるので、前よりもただ行って帰るだけになっています。年齢が高い方は、せっかく外出してお話しをしたい方もいると思うので、スタッフの方がもっとやさしいとよいかと思います。

指定管理者制度について意識したことはありませんでした。民間が運営する図書館が不評だと聞いたことがあります。民間と公は求められる内容、基準が違い、民間で利益を出すことが難しい事業を地方自治体が任っている面もあると思います。他方活用できていない人材や施設、ノウハウが活性化するのは良いことだと思います。

どんな施設があるのか告知が弱く感じる。広報がんばってください

十分な説明、業者選定、運営の指導、随時見直し、をお願いしたい。そうすることで、もっと良くなる。

上井草体育館、上井草運動場、上井草温水プールこれらは上井草スポーツセンターのことと考えて良かったのでしょうか？ ネットで見ても分かりませんでした。こちらの検索不足で申し訳ありませんが、名称を統一して頂けるとより分かり易いです。

施設によって、指定管理者制度が向いているものとそうでないものがあると思います。向き、不向きを考慮して、導入運営してもらいたい。管理者制度の期限は5年程度と聞いています。これは雇用の不安定化を促進する要因になりかねません。その点は、危惧するところであります。

今回のアンケートを通して、知らなかった施設を知ることができました。検索して利用してみたいと思いました。自分から能動的に情報を探さないとどりつきにくいかもしれません。

基本的に近くにあるものしか気付いていなかったのもっと利用しやすい、気付きやすいような、アピールがあればよいと思いました。「指定管理者制度」という言葉も失礼ながら初耳でした。

ほぼ利用いたしてはおりませぬ故、すみません。

コスト削減しながらもサービスを充実していただければと思います

入札で安く、管理していると思うが、適正な値段で人を使うようにしてもらいたいし、安ければよいでは、不幸な人を増やすだけ。

原状施設利用なく有意義な回答・意見がありません。申し訳ありません。

指定管理者制度を導入している施設で仕事をした方が、ずっと夜の勤務しかできないようにされて仕事を辞めたと言う方がいました。トップの方の問題(考え方)なのかなアと聞いてました。利用者にも良く働く方にも良い施設になるといいと思います。

若い世代は、スポーツ施設や集合施設を使えないので税金使うならジムなど杉並区在住者は割引があるとかの方が良い

・このアンケートの目的について、何を調査し、どう活用するのか、不明確、調査項目も検討が必要と考える。・悪いアンケートの見本のレベルとを感じる。・行政の無駄に相当する。

社会に出た事の無い人がアンケートに頼るより、地域に密着する方をオススメします。頭がカタイし、やる事なんてすでに決まっているでしょう。解らないでしょうか。

この制度は、区が管理しやすい、という観点から主に導入されたように思う。運営はどうしたら功利的か、面倒ないか、とか、利用者の気持ちをくんでの運営は面倒だからでしょう。面倒なのが、民主主義なんだけど。むつかしいと思うけど、今の傾向は「いきすぎ」と感じる。血脈がかよってない施策になっている。一般住民を遠くけようとしている、と感じる。まじめにとり組んだら1時間強かかりました。10～15分なら、いいから、〇だけしてよ、みたいな感じが…だったらしない方がよいよ。一ぺんにもりだくさんすぎる。それでも意見(感想)をきいてくれて、ありがとう。

図書館はネットが使えとても便利。他の施設も

なまいきな回答ばかりになって申し訳ありません。今回このアンケートで、こんな施設あるんだ！と気付いたので、自分ですべて楽しく利用したいです。ありがとうございました。

あまり、よく、わからない。

このアンケートを実施する意図や目的がよく分からない。質問がぼんやりしていて集計結果をどのようなアクションに結び付けようとしているのか理解できない。税金の無駄使いです！！

全くわからず無知なままのアンケートに答えてしまい申し訳ないです。このような回答ですみません。。。とにかく「？」でした。

このアンケートを回答し終り感じたことは、40年近くこの地に(荻窪)に住みながら、身近なところでどのような行政が行われているか具体的に殆ど関心を払わずに住んで来た故どこでどのような取り組みが日々行われているか知らないことが多くその結果要望も(申しわけありません)私は、記入できない結果となりました。ただ区民のための福祉(特に1人親家庭など)に反映、向上に少しでも繋げていただき住みよい区になればと願っています。

特になし

今後の高齢化社会に向けたサービスの拡充、高齢者同志のネットワークづくりの支援があると良い

各施設によって一般使用の仕方がちがう(順番であったり予約だったり)と統一できたらありがたい。

区民向けアンケート【その他】自由意見

問89. 区の指定管理者制度の考え方や、指定管理施設について、意見があれば、記入ください。

図書館が近くにあれば…という希望は、下高井戸駅を最寄とする杉並区民には(世田谷区民にも)あると思われます。京王線の高架化に際しての駅前開発等の資料の希望にも図書館があればと書かれていましたので。杉並区は、公共交通路線が複数主に東西に通っているため、南部京王線最寄在住者には、杉並区の公共施設の利用は、とても便利とは言いがたいです。“すぎ丸”さくらルートを利用したことはございますが、永福町までですので、役所(届出等)(選挙)、警察署等へもそれ1本で行けません…。杉並区は好きですが、高齢となった時に対応出来るのか、心配です。

指定管理者の下で働いている人たちはがんばっている。労働環境が豊かであってほしい。座・高円寺に関しては色々言われているが、アーティスト自身が作った業界団体が母体となった指定管理者であり、一般的な指定管理者に仮に置きかわったとしたらサービス(この場合は上演作品のクオリティ等)が従来通り維持されるのか。特にサポートが必要と思う。

小中高大人と利用できる施設の維持をお願いします。

アニメ産業が盛んだからこそ、アニメ業界の人や、一般の人との交流できる場所や、クリエイターたちに必要な、スキルの向上もねらい、スポーツや、体を動かす、と同時に研究をして作品制作に生かす、など気がるに誰でもアニメやクリエイターと話したりできる施設があると嬉しいなと思いました。

提供する側や使用する側にかかなりの隔りがあるように想像します。今の時代に区民が必要としている、物理的、人的環境を満足させる施策を、現実化してほしいです。老人、子供たちが肩身の狭い暮らしをさせず、杉並に住んでいて良かったと思う環境をつくって下さい！まずは自転車のルール無視を取り締まって下さい。急ぎお願い致します。自転車は今凶器になってます。

民間事業が必ずしも公営よりも優れているとは思いません。コスト削減を重視するあまり低賃金や非正規雇用の増加等に繋がりました仕事の質が下がるという影響が出ている場合が見受けられます。何でも民間に委託すれば上手くいく考えずに適切に判断して区政をお願いします。仕事、サービスの質の向上、そして賃金UPを考えていただければと思います。

導入によって新しいアイデアが生まれることを期待しています

よく理解できない。なんの仕事なのか、広報にでているのか、ワカリマセーン。

多くの人に来館してもらえる様駅からのアクセス-西荻窪ガード下(タクシー乗場井荻駅バス停)が非常にきたない。JR・バス・タクシーいずれかが清掃して欲しい。あの場所からの来館は、考えてしまい他の区の施設を使う様になった。これからも期待しています。又、建物の立派さより、ソフト面の充実に力を入れて欲しい。映画やドラマのロケ地になれる様に…

特になし

指定管理者が本来の役目を果たしていないと思う。民間と同じ仕事をしていないので認知度がまるでない。

施設の近くに住んでいる人だけではなく、利用したいと思う人が利用出来る施設作りをしてほしい。それを考えてくれる指定管理者が現われることを願います。利用者をふやす工夫が出来るように。

今回のアンケートで初めて知りました。様々な施設や活用方法などもっと認知度を向上していただくと良いと思います。

ともかくもっと子供や貧困家庭の為の食育などの福祉に使ったらどうか。職員もひまそうにしているし、もっと智慧を出して、コミュニティの役に立って欲しい。近くのスーパーやコンビニの余剰食材の利用ももっとやって欲しい。区が卒先して“もったいない”運動を展開して欲しい。

興味がでたので行ってみたいと思います。

同じ公共の施設なのに、指定管理者制度を導入している所としていない所があるのはなぜなのでしょう。良い制度ならすべて導入すればいいと思うのですが、何か問題でもあるのでしょうか。

利用申込みと抽選のシステム改善を強力にすすめてほしい。公平に平均して当選できるよう改めてほしい。

地域民が自らその施設に足を運びたいくなる様な行事やイベントなどが有れば意識の中に施設の存在が残ると思う。地域の歴史紹介など

子育てが終わり、時間ができてから、区の施設とイベントなどをよく利用しています。大変、楽しく助かっています。仕事を持っている人も利用できるように、夜までオープンしていれば、帰宅して着替えてから利用できるのぜひ検討してほしいと思います。

民間が入るのはいいことだと思う。ただ、選定は公平にして欲しい。施設内では、官と民の職員が平等に扱われてほしいと思う。知らない施設が多かったので、具体的なサービス内容が記されている資料もしくはひとまとめになっているPDFにつながるQRを添付してほしい。

制度をとり入れて雇用を生み、経済活動等、活発になるなら良いと思います。個々に発生する諸問題はさらに向上出来るきっかけを作ってくれるものとして受け入れ今以上を期待出来るタネとなってくれることでしょうか。皆さん、努力なさっているとします。

特になし

各施設があることや、制度があることを知りませんでした。

あまり区の施設を利用していないので、気にした事がなかった。利用して、みたいと思った。

指定管理者制度について初めて知りました。この制度によってより良いサービスを受け取れているように感じたことはありませんが、コスト削減を期待できることは魅力に感じます。

区民向けアンケート【その他】自由意見

問89. 区の指定管理者制度の考え方や、指定管理施設について、意見があれば、記入ください。

指定管理者制度なのは分かりませんが、テニスコートの予約をしたいと思いましたがとても分かりづらくあきらめました。東京都が導入している、予約システムなどを取り入れたらもっと良いと思います。

利用していない為わからない

コスト削減は、働き手にとってはあまり良くないので、質を保つなら(上げるなら)ある程度の予算は必要だと思う。

民間委託は良い考え方だと思いますが委託会社をしっかり調査して欲しい。例えば、安いだけで判断するのではなく、その企業の社内雰囲気等を知る必要があると思う

利用する側としては、指定管理者制度を導入している施設か導入していないかに関らず、サービスの質が良く使い易ければ満足度は高くなると思います。またこのアンケートの設問につきまして施設の目的に見合っていないものが多く気になりました。例えば区立保育園(問43、49)の利用頻度に関する問、保育園に月1、年1での利用は考えられないと思います。また利用の際何を重視するか、の問いですが予約せずに訪れることのできる公園や図書館にも選択肢に「予約がとりやすいから」とあります。また共通して、なぜ利用したことがないかの問いに対する選択肢に「利用対象者ではないため」があればよかったですと思います。(保育園や高齢者施設等は利用者が限定的なため)無作為抽出でのアンケートのため仕方がないとは思いますが、施設の利用目的や特性がそれぞれ違うにもかかわらず設問と選択肢がすべて同じであることで調査目的に見合った回答が得られるのか心配になる

使用する側の区民としては、その施設が指定管理者制度を導入しているか否かは、全く興味なく、比べようもない。高い区民税を公益法人等に垂れ流したままにならない様願いたい。コスト削減が期待といっても、何の比較もせず、納得できる訳がない。従ってこのアンケートも無駄に経費を使い形だけは「区民の声を聞いてます」という印象しかない。

特になし

杉並区でも世田谷の方が近い杉並のはじっこは杉並区の高度なサービス(すばらしい設備)を受けずらいので、意見を感じたこともない。杉並の中心部はすごいな一と思っている。

指定管理者制度について何が知りたいのかアンケートの問いの意図がわからない。区の施設を民間事業者が管理することに賛成している。これからも民間運営を広げて欲しい

制度のありなしによって、施設に何が影響するのかそれとも違いはないのか、不明である。そのあたりをわかりやすくしてほしい。

指定管理者制度そのものがある事さえ知りませんでした。何となく運営が同じように思えます(広報をみると)行政が同じ団体にマル投げしている結果かとも思います。

制度導入による、専門的なノウハウを活用してより良い区民サービスの提供につながるのはいや、コスト削減ができて職員さんたちの待遇がみあったものなのか不当に低くないのか気になる。

基幹となる施設は区の直営を継続してほしい。区民が行政に求めているもの、民間に求めているものは異なると思う。それらのよい部分をかけあわせるためにも、全てを民間委託するのではなく、一部区による直営を残すことが、結果として幅広い区民のニーズを満たすことになり、区民のメリットが最大になると思う。

指定管理者制度は経費削減なのかもしれないが、対応が事務的でよそよそしい感じがする。区が管理運営する施設の方が、親切で暖かい雰囲気があり気持ちや和らぐので良いと思う。

同制度の導入有無に関らず、杉並区内の施設、公園等は、概ね良好に整備されているのではないのでしょうか。一区民として、感謝申し上げます。

図書館資料について、民間事業者管理の場合、閲覧回数が少ない本は処分されると聞いた事があるが、貴重な本もあるので、勝手に処分しないでほしい。

現状は特にありません。

指定管理者制度を導入している施設と、そうでない施設のちがいが、あまり分からない。公営だから出来ないことが、民間になると出来るのか？逆もあるのかなどのメリット・デメリットが区民には、よく分からない。その辺の説明が、広報などでであると良いかもしれません。(施設だよりなどの活用)

税金で運営しているのでそれぞれの施設での差、人員の多さなど、できるだけ平等になるようにしてほしい。みりよくな活動でなければムダだと思います。集客が少ないのであれば改善し市民が求めていることにより多くのお金を使用してほしい

提出が遅れてしまい申し訳ございません！

大田黒公園の、季節毎のイベントはとても良いと思います。音楽コンサートやライトアップなど…

スポーツ施設等をもっと民間に管理を任せ、一部の人が独占できるような仕組みは早く廃止してもらいたい、もっと気軽に利用できるようになって欲しい。

ネット予約システム(最近は見えていないので変わっているかもしれませんが)ももっと使いやすいものにして欲しい

私は、このシステムをよく知らなかったので、特徴などをもっとアピールしていただくと、意識しやすくなる。(ポスター等を見逃していたら申し訳ないです。)

まちの公共サービスの質を向上させることは、自身に直接関係することでもそうでないことでも、地元への愛や誇りを深めることのできる良い方法の一つではないかと考えるので、指定管理者制度には私も賛成します。

社会体育施設は指定管理者導入はやむなしと考えるが、他は直営にすべし。図書館の選書の水準は調布や中野と比べ劣っている。また、地域区民センターには専門的社会教育職員を設置してほしい。センター協議会で良い提案をしても、社会教育を知らない事務局職員が潰す傾向が著しい。

区民向けアンケート【その他】自由意見

問89. 区の指定管理者制度の考え方や、指定管理施設について、意見があれば、記入ください。

区立でも指定管理者でもサービスに差はないと思うので、コストのかからない方で、選定は公正に偏りのないように。

アンケートの必要性をよく考えてから行って欲しい。

何時、何処でなにをしてるかスケジュール表などでだしてほしい。

便利になるのであれば、検討して行ってほしいです。

杉並区に引っ越してきて1年ほど経過しますが、区の施設を紹介してくれる広報のようなものを年1回でいいのでポストインがしていただくと、行ってみたいと思います。

利用者への対応に心がこもっていると、また行きたいと思うが少しでも良くない対応をされるとイメージが悪く行こうと思わないし勤めない。教育が大事かと思えます。

特になし

区直営よりサービス向上して欲しい。年末年始など、利用できる日を増やして欲しい。
民間企業でスタッフの対応が悪いのであれば、区役所を引退された方で運営したら良いのでは？

特に無し

コスト削減とサービス向上の観点から、委託する事は賛成だが、基幹システムは杉並区で統一してもらいたい。
※マイナンバーカード等の有効活用含めて。

民間事業者のノウハウを活かす指定管理者制度の取組は、改善すべき点是对応し、制度は推進すべき。
私の回答が全て「利用したことがない」旨となっているのは、務め人であり、地域の施設を利用しなかったからです。

わかりません

清水1丁目や本天沼3丁目にはあまり施設がなく、中野区の施設に行くことが多いです。質問も知らない施設のことばかりでした。

科学館を再度復興してほしい。

とても良い考え制度だと思うが、そういう制度や取り組みを知っている区民が多くないと思うので、広く広報をするなどして、区民に知ってもらった方が良いと思う。

桃5小の近くに住んでいます。放課後居場所事業(去年)や、学童保育(数年前？同業者内別場所)でトラブルがあったと思いますが、なぜ続けて(怒)との思いがあります。信用がありません。区が管理していたら変わるのかと言われれば疑問は有りますが、もし区が管理していたら2回目は無かったのでは？桃5小の学童クラブの業者と放課後居場所事業の業者は別なので、一つの問題と一つの問題で別個に考えられている感じが不自然でした。

指定管理者制度は民間の得意な分野を引き出す点で、行政が活用することには賛成です。行政は、指定管理者が適切に事業運営しているかを管理する能力を磨いていただければ、うまく回ると思います。適切に役割を分担することで、行政サービスが向上するものと期待しています。

指定管理者制度やPFIなどの官民連携は現区長様からすると憎い制度に思われるかもしれませんが、区単独で実施する以上の価値を提供できる可能性があります。区民の福祉を最優先に効率的な区政をお願い致します。

指定管理者制度の有無による施設の違いは今のところ感じない

指定管理の状況や実績が、気軽に見られると良いなと思う。当該の施設の目につくところに、今年度の実績が分かる掲示があると良いなと思う。

そもそもここで言うことでは無いが、生活に時間的・金銭的余裕が無く、施設を活用する機会がほぼ無い。今後も恐らく増えない。コスト削減によって住民税が下がるなら悦ばしいが、それは無いと理解している。区民生活をより良くするような意見を出せば良かったが、区政に関わる良い生活をしていないので、何も思う所が無い。

今まで施設利用者として、管理運営を民間事業者がしているか否かについて意識することがなかった。
その制度の導入は良いと思う。けど利用者としてはその施設が快適であればどちらでも良く、そうする為には行政も民間もその施設の状況に対してお互いに把握しておく必要はあると思う。もっと公共空間に、気兼ねなく入れる、快適な居場所が増えたらいいなと思います。
それから、アンケートを実施して下さり、ありがとうございます。

施設で何が出来るか分からない
利用の仕方も分からない
一部の人達に占領されてる気がする

それほど施設を利用していないので、指定管理制度の導入による使い勝手の違いなどはよく分からないが、コスト面でメリットがあるなら、指定管理制度を拡充すべきと思われる。利用料等に違いがなければ、区が直接運用する理由はない。ただ、湯河原の杉菜を民営化した後、区民枠が減った不便になったのは確か。

民間を取り入れる事は良いと思います
幅広い年齢層と利用者の意見も大事です
それらを異業種も含めて一つの場所で意見を出し合いまとめる事で
未来のスタンダードになるような新しいものが生まれていきます

区民向けアンケート【その他】自由意見

問89. 区の指定管理者制度の考え方や、指定管理施設について、意見があれば、記入ください。

指定管理者を入れることで、区の公としての視点に、民間の視点が加わることになると思います。担任、利用者にとってサービスが向上するのみならず、そこで働く人にとってもメリットが打ち出せると、もっと促進されると思います。

例えば、雇用獲得、働く人の仕事へのモチベーションの向上などが、期待できるかもしれません。

保育園のように成長や生命に直結するものは指定管理ではなく直営が望ましい。スポーツ施設などは指定管理の方がサービスが充実すると思う。ただ全ての施設を指定管理にすると、区に施設運営のノウハウやニーズを理解する土壌が減ると思うので、基幹施設は直営した方が良いでしょう。

このアンケートは何かおかしいです。

困惑し、記入できない気持ちになりました。

p-pfiの公園や指定管理制度を利用し、民間の力を活用してほしい。

公園などもミヤシタパークや南池袋公園のような商業施設と一体となった公園が欲しい。

指定管理者制度により、公共施設のサービス向上に努めて欲しい。

再開発など高質なマンションの低層部に公共施設があると便利だと感じる。

今後、公共施設を整備する際に財政面から、PFIや定借で事業費を算出する、再開発で出た利益で建て替え費用を賄うなど、工夫して欲しい。

杉並区が住み良い街になればいいなと思います。よろしくお願いします。

該当サービスを必要としている人の意見を踏まえた、適切な改善を求めます。

前述の上井草プールの運営を早急に改善するべきである。繰り返しになるが、区と民間の悪いところ取りの施設に成り下がっている。

特にありません

民間の一層の活用に賛成です。民間に任せることができるものは、極力任せられた方が、費用対効果の高いサービスが提供できると思います。

区民の負担が増えず、良いサービスを利用できるなら良いと思います。

児童館なども小学生が利用しやすいように、日曜日の運営は行ってほしい。サンカードで利用できるように民間事業者などでの運営を行ってほしい。

特にない

サービスに偏りや、商業的理由による(区の直接管理と比べて)悪化などがなければ、また、本当に区の予算の削減になるのなら、よいと思いますが、勉強不足なので、わからない部分もあります。

各施設等に何か意見を言える

仕組みはありますか？

指定管理者制度を今回初めて知りました。民間に委託し、定期的に利用者からアンケートをとり、改善していくのは良いことだと思います。委託していない施設についても同様、常に利用者目線での改善をお願い致します。すべての世代の意見を聞き反映することももちろん難しいと思いますが、区民が増え、区の税収も潤う為にもよろしくお願いします。前区長は点々とある児童館を大きい箇所を集約しましたが、間違いだと思えます。大きい施設もありつつ、小さな児童館の必要性に気づいておられないのでしょうか。赤ちゃんが産まれたばかりはとにかく家から近い場所、週一回のイベントに参加することで顔見知りができ、安心できる場所ができるが必要でした。実際、同じ地域の児童館で赤ちゃんの頃のお友達が小学生になった子供と同じ小学校で再会しすぐに打ち解けられ親も子も安心しました。子育てプラザが近くなりいいですが、徒歩15分だと学区も変わります。その辺りぜひ理解して頂きたいです。浜田山児童館を利用していましたが、職員の方は皆優しく、今振り返ると、一日中大人と話すことがない孤独な時、育児に精神的に疲れた時の唯一の救いでした。

待機児童ゼロを掲げて達成されていましたが、その後が大事だと思います。

増設された保育園の子供達の遊び場の整備、日中安心して過ごせるふらっと立ち寄れる居場所、検討下さい。

また浜田山に在住ですが、浜小がマンモス校でありながら、家族で利用できる飲食店やテイクアウトのお店、子供向け用品衣類や文具など、が駅近になく不便です。

ぜひ充実して頂きたいです。

また浜田山商店街、車通行禁止にできないでしょうか、隣のすぎ丸通行の道があるので、不便はないと思うのですが、、自転車、車、人が多く危ないです。

子供が安心して過ごせるまちづくり、よろしくお願いします！！

特にありません。

利用頻度が、少ない為判りません

何が違うのか基本的にわからない。

特になし

区民向けアンケート【その他】自由意見

問89. 区の指定管理者制度の考え方や、指定管理施設について、意見があれば、記入ください。

いつも管理ありがとうございます。高井戸温水プールはこれからも利用続けると思いますので、管理をお願いいたします。

実家のある荒川区で『ゆいの森あらかわ』図書館(+吉村昭記念館)はよく行きます。
杉並区の中央図書館もリニューアル後は明るい雰囲気になりました。
アイデアのある人が施設の管理者になることを期待します。

同施設内のサークルが互いの活動について説明してしたり案内したりしたらどうでしょうか？

第4 利用者調査

施設の利用に関する 利用者アンケート調査 ご協力をお願い

杉並区では、指定管理者制度※を導入し、管理運営を行っている施設について、「利用状況等の実態」を把握し、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とするために、アンケートを実施させて頂くことと致しました。

回答は無記名方式であり、調査結果は本調査の目的以外に利用することはありません。

お忙しいところ恐縮ですが、当アンケート調査の目的・趣旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。

※指定管理者制度…公の施設(図書館やスポーツ施設、地域区民センターなど、住民の福祉を増進する目的で地方自治体が設置する施設)の管理に民間事業者のノウハウを活用することで、区民サービスの向上と経費の削減を図ることを目的とする制度

1. アンケートの回答に要する時間は、5分程度です。答えにくい設問には、無回答でも問題ありません。
2. 個人が特定できる記載は行わないでください。
3. アンケートの集計結果等は、後日、区のホームページで公表します。
4. このアンケートについてのお問い合わせは、下記へお願いします。

<お問合せ先>

杉並区役所 政策経営部企画課 企画調整担当 電話:03-3312-2111(内線)1416~1418

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性

問2 あなたの年齢を教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

問3 お住まいを教えてください。

1. 杉並区内 2. 杉並区外 →(都/県 区/市/町/村)

2. 利用状況などについて

問4 高井戸地域区民センターをどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

- | | |
|--------------------|-------------------|
| 1. 毎週利用している。 | 2. 月に1回程度、利用している。 |
| 3. 半年に1回程度、利用している。 | 4. 年に1度程度、利用している。 |

問5 高井戸地域区民センターの利用に当たって、何を重視して利用しているか、あてはまる番号に○を付けてください。(複数回答可)

- | | | |
|-----------------|--------------------------------|----------------|
| 1. 自宅の近くにあるから | 2. 交通の便がよいから | 3. サービスの質が良いから |
| 4. 予約がとりやすいから | 5. 施設の機能や設備が使いやすいから | |
| 6. スタッフの対応が良いから | 7. その他() | |

問6 指定管理者制度を導入している高井戸地域区民センターでは、事業者がカフェの運営やテレワークブースの設置などに取り組んでいます。これらの取組を知っていますか？

1. 知っている 2. 知らない

問7 (知っている方に伺います)高井戸地域区民センターのカフェやテレワークブースを利用されたことがあるか、教えてください。

1. 利用したことがある 2. 利用したことがない

問8 (利用したことがある方に伺います)高井戸地域区民センターのカフェやテレワークブースの満足度を教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問9 (利用したことがない方に伺います)なぜ利用しなかったのか、その理由を教えてください。

問10 高井戸地域区民センターの総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問11 高井戸地域区民センターは、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。高井戸地域区民センターに指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている 2. 知らない

問12 高井戸地域区民センターに「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



施設の利用に関する 利用者アンケート調査 ご協力をお願い

杉並区では、指定管理者制度※を導入し、管理運営を行っている施設について、「利用状況等の実態」を把握し、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とするために、アンケートを実施させて頂くことと致しました。

回答は無記名方式であり、調査結果は本調査の目的以外に利用することはありません。

お忙しいところ恐縮ですが、当アンケート調査の目的・趣旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。

※指定管理者制度…公の施設(図書館やスポーツ施設、地域区民センターなど、住民の福祉を増進する目的で地方自治体が設置する施設)の管理に民間事業者のノウハウを活用することで、区民サービスの向上と経費の削減を図ることを目的とする制度

1. アンケートの回答に要する時間は、5分程度です。答えにくい設問には、無回答でも問題ありません。
2. 個人が特定できる記載は行わないでください。
3. アンケートの集計結果等は、後日、区のホームページで公表します。
4. このアンケートについてのお問い合わせは、下記へお願いします。

<お問合せ先>

杉並区役所 政策経営部企画課 企画調整担当 電話:03-3312-2111(内線)1416~1418

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性

問2 あなたの年齢を教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

問3 お住まいを教えてください。

1. 杉並区内 2. 杉並区外 →(都/県 区/市/町/村)

2. 利用状況などについて

問4 西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所をどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

1. 毎週利用している。 2. 月に1回程度、利用している。
3. 半年に1回程度、利用している。 4. 年に1度程度、利用している。

問5 西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所の利用に当たって、何を重視して利用しているか、あてはまる番号に○を付けてください。(複数回答可)

1. 自宅の近くにあるから 2. 交通の便がよいから 3. サービスの質が良いから
4. 予約がとりやすいから 5. 施設の機能や設備が使いやすいから
6. スタッフの対応が良いから 7. その他()

問6 指定管理者制度を導入している西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所では、事業者が日本フィルハーモニー交響楽団と協働で「60歳からの音楽教室」「ご近所クラシック」「小学生から高校生を対象とした音楽ワークショップ」などに取り組んでいます。これらの取組を知っていますか？

1. 知っている 2. 知らない

問7 (知っている方に伺います)上記のイベントをはじめ、西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所のイベントに参加されたことがあるか、教えてください。

1. 参加したことがある 2. 参加したことがない

問8 (参加したことがある方に伺います)西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所のイベントの満足度を教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問9 (参加したことがない方に伺います)なぜ参加しなかったのか、その理由を教えてください。

問10 西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所の総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問11 西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。上記施設に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている 2. 知らない

問12 西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



施設の利用に関する 利用者アンケート調査 ご協力をお願い

杉並区では、指定管理者制度※を導入し、管理運営を行っている施設について、「利用状況等の実態」を把握し、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とするために、アンケートを実施させて頂くことと致しました。

回答は無記名方式であり、調査結果は本調査の目的以外に利用することはありません。

お忙しいところ恐縮ですが、当アンケート調査の目的・趣旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。

※指定管理者制度…公の施設(図書館やスポーツ施設、地域区民センターなど、住民の福祉を増進する目的で地方自治体が設置する施設)の管理に民間事業者のノウハウを活用することで、区民サービスの向上と経費の削減を図ることを目的とする制度

1. アンケートの回答に要する時間は、5分程度です。答えにくい設問には、無回答でも問題ありません。
2. 個人が特定できる記載は行わないでください。
3. アンケートの集計結果等は、後日、区のホームページで公表します。
4. このアンケートについてのお問い合わせは、下記へお願いします。

<お問合せ先>

杉並区役所 政策経営部企画課 企画調整担当 電話:03-3312-2111(内線)1416~1418

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性

問2 あなたの年齢を教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

問3 お住まいを教えてください。

1. 杉並区内 2. 杉並区外 →(都/県 区/市/町/村)

2. 利用状況などについて

問4 阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所・阿佐谷けやき公園・梅里中央公園をどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

1. 毎週利用している。 2. 月に1回程度、利用している。
3. 半年に1回程度、利用している。 4. 年に1度程度、利用している。

問5 阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所・阿佐谷けやき公園・梅里中央公園の利用に当たって、何を重視して利用しているか、あてはまる番号に○を付けてください。(複数回答可)

1. 自宅の近くにあるから 2. 交通の便がよいから 3. サービスの質が良いから
4. 予約がとりやすいから 5. 施設の機能や設備が使いやすいから
6. スタッフの対応が良いから 7. その他()

問6 指定管理者制度を導入している阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所・阿佐谷けやき公園・梅里中央公園では、事業者が各種プログラム（ネイチャークラフト、こけ玉づくり、クリスマスロビーコンサートなど）、カフェの運営、契約ロッカーの設置などに取り組んでいます。これらの取組を知っていますか？

1. 知っている 2. 知らない

問7 (知っている方に伺います)上記のイベントをはじめ、阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所・阿佐谷けやき公園・梅里中央公園のイベントに参加されたことがあるか、教えてください。

1. 参加したことがある 2. 参加したことがない

問8 (参加したことがある方に伺います)阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所・阿佐谷けやき公園・梅里中央公園のイベントの満足度を教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問9 (参加したことがない方に伺います)なぜ参加しなかったのか、その理由を教えてください。

問10 阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所・阿佐谷けやき公園・梅里中央公園の総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問11 阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所・阿佐谷けやき公園・梅里中央公園は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。上記施設に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている 2. 知らない

問12 阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所・阿佐谷けやき公園・梅里中央公園に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



施設の利用に関する 利用者アンケート調査 ご協力をお願い

杉並区では、指定管理者制度※を導入し、管理運営を行っている施設について、「利用状況等の実態」を把握し、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とするために、アンケートを実施させて頂くことと致しました。

回答は無記名方式であり、調査結果は本調査の目的以外に利用することはありません。

お忙しいところ恐縮ですが、当アンケート調査の目的・趣旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。

※指定管理者制度…公の施設(図書館やスポーツ施設、地域区民センターなど、住民の福祉を増進する目的で地方自治体が設置する施設)の管理に民間事業者のノウハウを活用することで、区民サービスの向上と経費の削減を図ることを目的とする制度

1. アンケートの回答に要する時間は、5分程度です。答えにくい設問には、無回答でも問題ありません。
2. 個人が特定できる記載は行わないでください。
3. アンケートの集計結果等は、後日、区のホームページで公表します。
4. このアンケートについてのお問い合わせは、下記へお願いします。

<お問合せ先>

杉並区役所 政策経営部企画課 企画調整担当 電話:03-3312-2111(内線)1416~1418

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性

問2 あなたの年齢を教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

問3 お住まいを教えてください。

1. 杉並区内 2. 杉並区外 →(都/県 区/市/町/村)

2. 利用状況などについて

問4 コミュニティふらっと永福をどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

- | | |
|--------------------|-------------------|
| 1. 毎週利用している。 | 2. 月に1回程度、利用している。 |
| 3. 半年に1回程度、利用している。 | 4. 年に1度程度、利用している。 |

問5 コミュニティふらっと永福の利用に当たって、何を重視して利用しているか、あてはまる番号に○を付けてください。(複数回答可)

- | | | |
|-----------------|--------------------------------|----------------|
| 1. 自宅の近くにあるから | 2. 交通の便がよいから | 3. サービスの質が良いから |
| 4. 予約がとりやすいから | 5. 施設の機能や設備が使いやすいから | |
| 6. スタッフの対応が良いから | 7. その他() | |

問6 指定管理者制度を導入しているコミュニティふらっと永福では、事業者が美術・歴史講座、ピラティス、マクラメ手芸、ZUMBA、チアダンス、キッズダンスなど、多世代が参加できる様々な講座運営に取り組んでいます。これらの取組を知っていますか？

1. 知っている 2. 知らない

問7 (知っている方に伺います)上記のイベントをはじめ、コミュニティふらっと永福のイベントに参加されたことがあるか、教えてください。

1. 参加したことがある 2. 参加したことがない

問8 (参加したことがある方に伺います)コミュニティふらっと永福のイベントの満足度を教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問9 (参加したことがない方に伺います)なぜ参加しなかったのか、その理由を教えてください。

問10 コミュニティふらっと永福の総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問11 コミュニティふらっと永福は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。コミュニティふらっと永福に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている 2. 知らない

問12 コミュニティふらっと永福に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



施設の利用に関する 利用者アンケート調査 ご協力をお願い

杉並区では、指定管理者制度※を導入し、管理運営を行っている施設について、「利用状況等の実態」を把握し、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とするために、アンケートを実施させて頂くことと致しました。

回答は無記名方式であり、調査結果は本調査の目的以外に利用することはありません。

お忙しいところ恐縮ですが、当アンケート調査の目的・趣旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。

※指定管理者制度…公の施設(図書館やスポーツ施設、地域区民センターなど、住民の福祉を増進する目的で地方自治体が設置する施設)の管理に民間事業者のノウハウを活用することで、区民サービスの向上と経費の削減を図ることを目的とする制度

1. アンケートの回答に要する時間は、5分程度です。答えにくい設問には、無回答でも問題ありません。
2. 個人が特定できる記載は行わないでください。
3. アンケートの集計結果等は、後日、区のホームページで公表します。
4. このアンケートについてのお問い合わせは、下記へお願いします。

<お問合せ先>

杉並区役所 政策経営部企画課 企画調整担当 電話:03-3312-2111(内線)1416~1418

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性

問2 あなたの年齢を教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

問3 お住まいを教えてください。

1. 杉並区内 2. 杉並区外 →(都/県 区/市/町/村)

2. 利用状況などについて

問4 下高井戸区民集会所をどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

1. 毎週利用している。 2. 月に1回程度、利用している。
3. 半年に1回程度、利用している。 4. 年に1度程度、利用している。

問5 下高井戸区民集会所の利用に当たって、何を重視して利用しているか、あてはまる番号に○を付けてください。(複数回答可)

1. 自宅の近くにあるから 2. 交通の便がよいから 3. サービスの質が良いから
4. 予約がとりやすいから 5. 施設の機能や設備が使いやすいから
6. スタッフの対応が良いから 7. その他()

問6 下高井戸区民集会所の総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問7 下高井戸区民集会所は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。上記施設に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている 2. 知らない

問8 下高井戸区民集会所に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



問6 稼働率の低い時間帯の利用促進や空き枠を減らす工夫など、公共施設を有効活用していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問7 施設設備や用具などのメンテナンスが行き届いており、専門スタッフの対応力が高いなどサービスが充実していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問8 スポーツ教室やイベントは時間の設定や種目、参加料など、参加しやすく魅力あるプログラムになっていると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない
6. 参加したことがない

問9 施設利用に対する総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問10 上井草スポーツセンターは、専門性の高い民間事業者などが施設管理やスポーツ振興事業の提供等の一切の業務行っており(いわゆる指定管理者制度の導入)、そうした指定管理者が創意工夫して運営していることを知っていますか。

1. 知っている 2. 知らない

問11 上井草スポーツセンターに「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



施設の利用に関する 利用者アンケート調査 ご協力をお願い

杉並区では、指定管理者制度※を導入し、管理運営を行っている施設について、「利用状況等の実態」を把握し、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とするために、アンケートを実施させて頂くことと致しました。

回答は無記名方式であり、調査結果は本調査の目的以外に利用することはありません。

お忙しいところ恐縮ですが、当アンケート調査の目的・趣旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。

※指定管理者制度…公の施設(図書館やスポーツ施設、地域区民センターなど、住民の福祉を増進させるために地方自治体が設置する施設)の管理に民間事業者のノウハウを活用し、施設サービスの向上と経費の削減を図ることを目的とする制度

1. アンケートの回答に要する時間は、5分程度です。答えにくい設問は、空欄でご提出ください。
2. 個人が特定できる記載は行わないでください。
3. アンケートの集計結果及び自由意見は、後日、区のホームページで公表します。
4. このアンケートについてのお問い合わせは、下記へお願いします。

<お問合せ先>

杉並区役所 政策経営部企画課 企画調整担当 電話:03-3312-2111(内線)1416~1418

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性

問2 あなたの年齢を教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

問3 お住まいを教えてください。

1. 杉並区内 2. 杉並区外 →(都/県 区/市/町/村)

2. 妙正寺体育館の利用状況について

問4 どのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

1. 毎週来館している。 2. 月に1回程度、来館している。
3. 半年に1回程度、来館している。 4. 年に1回程度、来館している。

問5 ご利用いただいている理由について、あてはまる番号に○を付けてください。(複数回答可)

1. 自宅の近くにあるから 2. 交通の便がよいから 3. 申込が不要な一般使用を利用しているから
4. スポーツクラブ、団体に加入して活動しているから 5. 施設で開催している教室に参加しているから
6. スポーツをする仲間と集う場があるから 7. 施設の機能や設備が使いやすいから
8. スタッフの対応が良いから 9. その他()

問6 稼働率の低い時間帯の利用促進や空き枠を減らす工夫など、公共施設を有効活用していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問7 施設設備や用具などのメンテナンスが行き届いており、専門スタッフの対応力が高いなどサービスが充実していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問8 スポーツ教室やイベントは時間の設定や種目、参加料など、参加しやすく魅力あるプログラムになっていると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない
6. 参加したことがない

問9 施設利用に対する総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問10 妙正寺体育館は、専門性の高い民間事業者などが施設管理やスポーツ振興事業の提供等の一切の業務行っており(いわゆる指定管理者制度の導入)、そうした指定管理者が創意工夫して運営していることを知っていますか。

1. 知っている 2. 知らない

問11 妙正寺体育館に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



問6 稼働率の低い時間帯の利用促進や空き枠を減らす工夫など、公共施設を有効活用していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問7 施設設備や用具などのメンテナンスが行き届いており、専門スタッフの対応力が高いなどサービスが充実していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問8 スポーツ教室やイベントは時間の設定や種目、参加料など、参加しやすく魅力あるプログラムになっていると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない
6. 参加したことがない

問9 施設利用に対する総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問10 荻窪体育館は、専門性の高い民間事業者などが施設管理やスポーツ振興事業の提供等の一切の業務行っており(いわゆる指定管理者制度の導入)、そうした指定管理者が創意工夫して運営していることを知っていますか。

1. 知っている 2. 知らない

問11 荻窪体育館に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



問6 稼働率の低い時間帯の利用促進や空き枠を減らす工夫など、公共施設を有効活用していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問7 施設設備や用具などのメンテナンスが行き届いており、専門スタッフの対応力が高いなどサービスが充実していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問8 スポーツ教室やイベントは時間の設定や種目、参加料など、参加しやすく魅力あるプログラムになっていると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない
6. 参加したことがない

問9 施設利用に対する総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問10 大宮前体育館は、専門性の高い民間事業者などが施設管理やスポーツ振興事業の提供等の一切の業務行っており(いわゆる指定管理者制度の導入)、そうした指定管理者が創意工夫して運営していることを知っていますか。

1. 知っている 2. 知らない

問11 大宮前体育館に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



問6 稼働率の低い時間帯の利用促進や空き枠を減らす工夫など、公共施設を有効活用していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問7 施設設備や用具などのメンテナンスが行き届いており、専門スタッフの対応力が高いなどサービスが充実していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問8 スポーツ教室やイベントは時間の設定や種目、参加料など、参加しやすく魅力あるプログラムになっていると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない
6. 参加したことがない

問9 施設利用に対する総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問10 高円寺体育館は、専門性の高い民間事業者などが施設管理やスポーツ振興事業の提供等の一切の業務行っており(いわゆる指定管理者制度の導入)、そうした指定管理者が創意工夫して運営していることを知っていますか。

1. 知っている 2. 知らない

問11 高円寺体育館に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



問6 稼働率の低い時間帯の利用促進や空き枠を減らす工夫など、公共施設を有効活用していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問7 施設設備や用具などのメンテナンスが行き届いており、専門スタッフの対応力が高いなどサービスが充実していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問8 スポーツ教室やイベントは時間の設定や種目、参加料など、参加しやすく魅力あるプログラムになっていると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない
6. 参加したことがない

問9 施設利用に対する総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問10 松ノ木運動場は、専門性の高い民間事業者などが施設管理やスポーツ振興事業の提供等の一切の業務行っており(いわゆる指定管理者制度の導入)、そうした指定管理者が創意工夫して運営していることを知っていますか。

1. 知っている 2. 知らない

問11 松ノ木運動場に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



問6 稼働率の低い時間帯の利用促進や空き枠を減らす工夫など、公共施設を有効活用していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問7 施設設備や用具などのメンテナンスが行き届いており、専門スタッフの対応力が高いなどサービスが充実していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問8 スポーツ教室やイベントは時間の設定や種目、参加料など、参加しやすく魅力あるプログラムになっていると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない
6. 参加したことがない

問9 施設利用に対する総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問10 永福体育館は、専門性の高い民間事業者などが施設管理やスポーツ振興事業の提供等の一切の業務行っており(いわゆる指定管理者制度の導入)、そうした指定管理者が創意工夫して運営していることを知っていますか。

1. 知っている 2. 知らない

問11 永福体育館に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



問6 稼働率の低い時間帯の利用促進や空き枠を減らす工夫など、公共施設を有効活用していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問7 施設設備や用具などのメンテナンスが行き届いており、専門スタッフの対応力が高いなどサービスが充実していると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない

問8 スポーツ教室やイベントは時間の設定や種目、参加料など、参加しやすく魅力あるプログラムになっていると思いますか。

1. 思う 2. やや思う 3. どちらとも言えない 4. やや思わない 5. 思わない
6. 参加したことがない

問9 施設利用に対する総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問10 高井戸温水プールは、専門性の高い民間事業者などが施設管理やスポーツ振興事業の提供等の一切の業務行っており(いわゆる指定管理者制度の導入)、そうした指定管理者が創意工夫して運営していることを知っていますか。

1. 知っている 2. 知らない

問11 高井戸温水プールに「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



問6 指定管理者制度を導入している図書館では、各事業者が創意工夫を凝らしたイベント(赤ちゃんおはなし会、小学生対象プログラミング体験イベント、大人のための朗読会、栄養士を講師としたおはなし会、絵本作家による夏休みワークショップなど)に取り組んでいます。これらの取組を知っていますか？

1. 知っている 2. 知らない

問7 (知っている方に伺います)上記のイベントをはじめ、図書館のイベントに参加されたことがあるか、教えてください。

1. 参加したことがある 2. 参加したことがない

問8 (参加したことがある方に伺います)図書館のイベントの満足度を教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問9 (参加したことがない方に伺います)なぜ参加しなかったのか、その理由を教えてください。

問10 図書館の総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問11 図書館は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。図書館に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている 2. 知らない

問12 図書館に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



施設の利用に関する 利用者アンケート調査 ご協力をお願い

杉並区では、指定管理者制度※を導入し、管理運営を行っている施設について、「利用状況等の実態」を把握し、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とするために、アンケートを実施させて頂くことと致しました。

回答は無記名方式であり、調査結果は本調査の目的以外に利用することはありません。

お忙しいところ恐縮ですが、当アンケート調査の目的・趣旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。

※指定管理者制度…公の施設(図書館やスポーツ施設、地域区民センターなど、住民の福祉を増進する目的で地方自治体が設置する施設)の管理に民間事業者のノウハウを活用することで、区サービスの向上と経費の削減を図ることを目的とする制度

1. アンケートの回答に要する時間は、5分程度です。答えにくい設問には、無回答でも問題ありません。
2. きょうだいと同じ保育園に在籍しているご家庭は、アンケートへの回答は1枚で構いません。
3. 個人が特定できる記載は行わないでください。
4. アンケートの集計結果等は、後日、区のホームページで公表します。
5. このアンケートについてのお問い合わせは、下記へお願いします。

<お問合せ先>

杉並区役所 政策経営部企画課 企画調整担当 電話:03-3312-2111(内線)1416~1418

1. あなた自身のことについて(当てはまる番号に○を付けてください)

問1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性

問2 あなたの年齢を教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

問3 お住まいを教えてください。

1. 杉並区内 2. 杉並区外 →(都/県 区/市/町/村)

2. 利用状況などについて(当てはまる番号に○を付けてください)

問4 堀ノ内東保育園に入園する際に、何を重視しましたか。(複数回答可)

1. 近さや通いやすさ
2. 施設の設備や規模
3. 定員数(空き枠の多さを含む)
4. 保育の内容(保育理念や保育方針などを含む)
5. 区立保育園であること
6. 民間事業者による運営であること
7. ご近所さん・先輩保護者・インターネット等の評判
8. 特になし
9. その他()

問5 堀ノ内東保育園は区立保育園ですが、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。この運営形態について、保護者の視点から見て、メリットやデメリットなど、何かお気づきになる点があれば、教えてください。

(自由記述 ※特にない場合は、記入不要です。)

問6 堀ノ内東保育園の総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足	2. やや満足	3. どちらとも言えない	4. やや不満	5. 不満
-------	---------	--------------	---------	-------

問7 堀ノ内東保育園は区立保育園ですが、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。堀ノ内東保育園に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている	2. 知らない
----------	---------

問8 堀ノ内東保育園に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



施設の利用に関する 利用者アンケート調査 ご協力をお願い

杉並区では、指定管理者制度※を導入し、管理運営を行っている施設について、「利用状況等の実態」を把握し、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とするために、アンケートを実施させて頂くことと致しました。

回答は無記名方式であり、調査結果は本調査の目的以外に利用することはありません。

お忙しいところ恐縮ですが、当アンケート調査の目的・趣旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。

※指定管理者制度…公の施設(図書館やスポーツ施設、地域区民センターなど、住民の福祉を増進する目的で地方自治体が設置する施設)の管理に民間事業者のノウハウを活用することで、区サービスの向上と経費の削減を図ることを目的とする制度

1. アンケートの回答に要する時間は、5分程度です。答えにくい設問には、無回答でも問題ありません。
2. きょうだいと同じ保育園に在籍しているご家庭は、アンケートへの回答は1枚で構いません。
3. 個人が特定できる記載は行わないでください。
4. アンケートの集計結果等は、後日、区のホームページで公表します。
5. このアンケートについてのお問い合わせは、下記へお願いします。

<お問合せ先>

杉並区役所 政策経営部企画課 企画調整担当 電話:03-3312-2111(内線)1416~1418

1. あなた自身のことについて(当てはまる番号に○を付けてください)

問1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性

問2 あなたの年齢を教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

問3 お住まいを教えてください。

1. 杉並区内 2. 杉並区外 →(都/県 区/市/町/村)

2. 利用状況などについて(当てはまる番号に○を付けてください)

問4 上高井戸保育園に入園する際に、何を重視しましたか。(複数回答可)

1. 近さや通いやすさ
2. 施設の設備や規模
3. 定員数(空き枠の多さを含む)
4. 保育の内容(保育理念や保育方針などを含む)
5. 区立保育園であること
6. 民間事業者による運営であること
7. ご近所さん・先輩保護者・インターネット等の評判
8. 特になし
9. その他()

問5 上高井戸保育園は区立保育園ですが、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。この運営形態について、保護者の視点から見て、メリットやデメリットなど、何かお気づきになる点があれば、教えてください。

(自由記述 ※特にない場合は、記入不要です。)

問6 上高井戸保育園の総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足	2. やや満足	3. どちらとも言えない	4. やや不満	5. 不満
-------	---------	--------------	---------	-------

問7 上高井戸保育園は区立保育園ですが、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。上高井戸保育園に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている	2. 知らない
----------	---------

問8 上高井戸保育園に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



施設の利用に関する 利用者アンケート調査 ご協力をお願い

杉並区では、指定管理者制度※を導入し、管理運営を行っている施設について、「利用状況等の実態」を把握し、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とするために、アンケートを実施させて頂くことと致しました。

回答は無記名方式であり、調査結果は本調査の目的以外に利用することはありません。

お忙しいところ恐縮ですが、当アンケート調査の目的・趣旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。

※指定管理者制度…公の施設(図書館やスポーツ施設、地域区民センターなど、住民の福祉を増進する目的で地方自治体が設置する施設)の管理に民間事業者のノウハウを活用することで、区サービスの向上と経費の削減を図ることを目的とする制度

1. アンケートの回答に要する時間は、5分程度です。答えにくい設問には、無回答でも問題ありません。
2. きょうだいと同じ保育園に在籍しているご家庭は、アンケートへの回答は1枚で構いません。
3. 個人が特定できる記載は行わないでください。
4. アンケートの集計結果等は、後日、区のホームページで公表します。
5. このアンケートについてのお問い合わせは、下記へお願いします。

<お問合せ先>

杉並区役所 政策経営部企画課 企画調整担当 電話:03-3312-2111(内線)1416~1418

1. あなた自身のことについて(当てはまる番号に○を付けてください)

問1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性

問2 あなたの年齢を教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

問3 お住まいを教えてください。

1. 杉並区内 2. 杉並区外 →(都/県 区/市/町/村)

2. 利用状況などについて(当てはまる番号に○を付けてください)

問4 高井戸保育園に入園する際に、何を重視しましたか。(複数回答可)

1. 近さや通いやすさ
2. 施設の設備や規模
3. 定員数(空き枠の多さを含む)
4. 保育の内容(保育理念や保育方針などを含む)
5. 区立保育園であること
6. 民間事業者による運営であること
7. ご近所さん・先輩保護者・インターネット等の評判
8. 特になし
9. その他()

問5 高井戸保育園は区立保育園ですが、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。この運営形態について、保護者の視点から見て、メリットやデメリットなど、何かお気づきになる点があれば、教えてください。

(自由記述 ※特にない場合は、記入不要です。)

問6 高井戸保育園の総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足	2. やや満足	3. どちらとも言えない	4. やや不満	5. 不満
-------	---------	--------------	---------	-------

問7 高井戸保育園は区立保育園ですが、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。高井戸保育園に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている	2. 知らない
----------	---------

問8 高井戸保育園に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



問5 杉並芸術会館(座・高円寺)は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。杉並芸術会館(座・高円寺)に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている 2. 知らない

問6 座・高円寺(主に座・高円寺1)では、年間通じて文化・芸術事業(演劇、舞踊、音楽、子ども向けワークショップなど)を指定管理者が主催・提携して実施しています。また、カフェ(2階)の営業や館内清掃、チケットサービス等の施設運営も行っています。座・高円寺の総合的な満足度を教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問7 杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



問6 杉並芸術会館(座・高円寺)は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。杉並芸術会館(座・高円寺)に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている 2. 知らない

問7 指定管理者制度を導入している杉並芸術会館(座・高円寺)では、以下の取組を行っています。

- ①利用案内・劇場図面・備品リスト等を窓口及びホームページ上で提供
 - ②利用予定者を対象とした施設見学会の実施(月1回)
 - ③利用確定者向けの技術打合せ(舞台上の事故防止とスムーズな舞台進行のため)や舞台の設置方法や出演者の登退場方法、楽屋の使用法、観客対応などのアドバイス
- これらの取組の満足度を教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問8 「座・高円寺2」または「阿波おどりホール」の総合的な利用満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問9 杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



施設の利用に関する 利用者アンケート調査 ご協力をお願い

杉並区では、指定管理者制度※を導入し、管理運営を行っている施設について、「利用状況等の実態」を把握し、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とするために、アンケートを実施させて頂くことと致しました。

回答は無記名方式であり、調査結果は本調査の目的以外に利用することはありません。

お忙しいところ恐縮ですが、当アンケート調査の目的・趣旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。

※指定管理者制度…公の施設(図書館やスポーツ施設、地域区民センターなど、住民の福祉を増進する目的で地方自治体が設置する施設)の管理に民間事業者のノウハウを活用することで、区民サービスの向上と経費の削減を図ることを目的とする制度

1. アンケートの回答に要する時間は、5分程度です。答えにくい設問には、無回答でも問題ありません。
2. 個人が特定できる記載は行わないでください。
3. アンケートの集計結果等は、後日、区のホームページで公表します。
4. このアンケートについてのお問い合わせは、下記へお願いします。

<お問合せ先>

杉並区役所 政策経営部企画課 企画調整担当 電話:03-3312-2111(内線)1416~1418

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性

問2 あなたの年齢を教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

問3 お住まいを教えてください。

1. 杉並区内 2. 杉並区外 →(都/県 区/市/町/村)

2. 利用状況などについて

問4 大田黒公園をどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

1. 毎週利用している。 2. 月に1回程度、利用している。
3. 半年に1回程度、利用している。 4. 年に1度程度、利用している。

問5 大田黒公園の利用に当たって、何を重視して利用しているか、あてはまる番号に○を付けてください。
(複数回答可)

1. 自宅の近くにあるから 2. 交通の便がよいから 3. サービスの質が良いから
4. 雰囲気が良いから 5. 施設の機能や設備が使いやすいから
6. スタッフの対応が良いから 7. その他()

問6 大田黒公園で月に1回程度行われている公園の特色を生かしたイベント(新緑ライトアップ、竹灯籠とお月見の会、お茶会、紅葉ライトアップ、ミニ門松作り講習会、苔玉作り講習会など)の取組は、運営事業者の創意工夫により行われている取組です。これらの取組を知っていますか？

1. 知っている 2. 知らない

問7 (知っている方に伺います)公園の特色を生かした上記イベントに参加されたことがあるか、教えてください。

1. 参加したことがある 2. 参加したことがない

問8 (参加したことがある方に伺います)公園の特色を生かした上記イベントの満足度を教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問9 (参加したことがない方に伺います)なぜ参加しなかったのか、その理由を教えてください。

問10 大田黒公園の総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問11 大田黒公園は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。大田黒公園に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている 2. 知らない

問12 大田黒公園に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



問7 高齢者活動支援センターで行われている、高齢者を対象とした「親子孫3世代料理教室」、「うたごえサロン」、「水引講座」、「マクラメ手芸講座」、「おりがみ講座等」等の取組は、運営事業者の創意工夫により行われている取組です。これらの取組を知っていますか？

1. 知っている 2. 知らない

問8 (知っている方に伺います)高齢者を対象とした上記講座に参加されたことがあるか、教えてください。

1. 参加したことがある 2. 参加したことがない

問9 (参加したことがある方に伺います)高齢者を対象とした上記講座の満足度を教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問10 (利用したことがない方に伺います)なぜ利用しなかったのか、その理由を教えてください。

問11 高齢者活動支援センターの総合的な満足度について、教えてください。

1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満

問12 高齢者活動支援センターは、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。高齢者活動支援センターに指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

1. 知っている 2. 知らない

問13 高齢者活動支援センターに「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

これでアンケートは終了です。ご協力いただき、
ありがとうございました。



4-2 集計結果(利用者調査)

利用者調査集計結果(集会施設)

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

①男性	78人	24.8%
②女性	237人	75.2%
計	315人	

問2 あなたの年齢を教えてください。

①10代	19人	6.0%
②20代	24人	7.6%
③30代	27人	8.5%
④40代	50人	15.8%
⑤50代	51人	16.1%
⑥60代	52人	16.5%
⑦70代以上	93人	29.4%
計	316人	

問3 お住まいを教えてください。

①杉並区内	240人	76.7%
②杉並区外	73人	23.3%
計	313人	

2. 利用状況などについて

問4 当施設をどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

①毎週	161人	52.8%
②月1回程度	125人	41.0%
③半年に1回程度	12人	3.9%
④年に1回程度	7人	2.3%
計	305人	

問5 当施設の利用に当たって、何を重視して利用しているか、あてはまる番号に○を付けてください。

※複数回答可		
①自宅に近い	147人	23.4%
②交通の便が良い	92人	14.6%
③サービスの質が良い	52人	8.3%
④予約がとりやすい	56人	8.9%
⑤施設の機能・設備が使いやすい	162人	25.8%
⑥スタッフの対応が良い	72人	11.5%
⑦その他(自由記述欄あり)	47人	7.5%
計	628人	※回答者数は308人

問6 当施設の指定管理者独自の取組を知っていますか？

独自の取組例：
 高井戸地域区民センターでは、事業者がカフェの運営やテレワークブースの設置など
 西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所では、事業者が日本フィルハーモニー交響楽団と協働で「60歳からの音楽教室」「近所クラシック」「小学生から高校生を対象とした音楽ワークショップ」など
 阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所・阿佐谷けやき公園・梅里中央公園では、事業者が各種プログラム(ネイチャークラブ、こけ玉づくり、クリスマスロビーコンサートなど)、カフェの運営、契約ロッカーの設置など
 コミュニティふらっと永福では、事業者が美術・歴史講座、ピラティス、マクラメ手芸、ZUMBA、チアダンス、キッズダンスなど、多世代が参加できる様々な講座運営

①知っている	87人	45.8%
②知らない	103人	54.2%
計	190人	

問7 (問6で「①知っている」と回答された方に伺います)取組を利用されたことがあるか、教えてください。

①利用したことがある	48人	55.8%
②利用したことがない	38人	44.2%
計	86人	

問8 (問7で「①利用したことがある」と回答された方に伺います)取組の満足度を教えてください。

①満足	20人	52.6%
②やや満足	13人	34.2%
③どちらとも言えない	5人	13.2%
④やや不満	0人	0.0%
⑤不満	0人	0.0%
計	38人	

問9 (問7で「②利用したことがない」と回答された方に伺います)なぜ利用しなかったのか、その理由を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

問10 当施設の総合的な満足度について、教えてください。

①満足	136人	51.1%
②やや満足	108人	40.6%
③どちらとも言えない	19人	7.1%
④やや不満	2人	0.8%
⑤不満	1人	0.4%
計	266人	

問11 当施設は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。当施設に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

①知っている	97人	35.8%
②知らない	174人	64.2%
計	271人	

問12 当施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

利用者調査集計結果(スポーツ施設)

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

①男性	264人	46.7%
②女性	301人	53.3%
計	565人	

問2 あなたの年齢を教えてください。

①10代	6人	1.1%
②20代	26人	4.6%
③30代	51人	9.0%
④40代	74人	13.0%
⑤50代	111人	19.5%
⑥60代	121人	21.3%
⑦70代以上	179人	31.5%
計	568人	

問3 お住いを教えてください。

①杉並区内	489人	86.2%
②杉並区外	78人	13.8%
計	567人	

2. 利用状況などについて

問4 当施設をどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

①毎週	392人	70.4%
②月1回程度	137人	24.6%
③半年に1回程度	22人	3.9%
④年に1回程度	6人	1.1%
計	557人	

問5 ご利用いただいている理由について、あてはまる番号に○を付けてください。

※複数回答可

①自宅に近い	326人	29.7%
②交通の便が良い	59人	5.4%
③申込が不要な一般使用をしている	78人	7.1%
④団体に加入して活動している	150人	13.7%
⑤施設開催の教室に参加している	76人	6.9%
⑥仲間と集う場がある	140人	12.8%
⑦施設の機能・設備が使いやすい	139人	12.7%
⑧スタッフの対応が良い	110人	10.0%
⑨その他(自由記述欄あり)	20人	1.8%
計	1,098人	※回答者数は565人

問6 稼働率の低い時間帯の利用促進や空き枠を減らす工夫など、公共施設を有効活用していると思いますか。

①思う	128人	24.9%
②やや思う	124人	24.1%
③どちらとも言えない	211人	41.0%
④やや思わない	26人	5.0%
⑤思わない	26人	5.0%
計	515人	

問7 施設設備や用具などのメンテナンスが行き届いており、専門スタッフの対応力が高いなどサービスが充実していると思いますか。

①思う	186人	35.3%
②やや思う	196人	37.2%
③どちらとも言えない	91人	17.3%
④やや思わない	37人	7.0%
⑤思わない	17人	3.2%
計	527人	

問8 スポーツ教室やイベントは時間の設定や種目、参加料など、参加しやすく魅力あるプログラムになっていると思いますか。

①思う	102人	19.5%
②やや思う	120人	22.9%
③どちらとも言えない	149人	28.4%
④やや思わない	21人	4.0%
⑤思わない	9人	1.7%
⑥参加したことがない	123人	23.5%
計	524人	

問9 当施設の総合的な満足度について、教えてください。

①満足	218人	41.3%
②やや満足	230人	43.6%
③どちらとも言えない	49人	9.3%
④やや不満	24人	4.5%
⑤不満	7人	1.3%
計	528人	

問10 当施設は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。当施設に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

①知っている	257人	48.8%
②知らない	270人	51.2%
計	527人	

問11 当施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

利用者調査集計結果(図書館)

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

①男性	99人	40.7%
②女性	144人	59.3%
計	243人	

問2 あなたの年齢を教えてください。

①10代	4人	1.6%
②20代	7人	2.9%
③30代	33人	13.6%
④40代	54人	22.2%
⑤50代	51人	21.0%
⑥60代	24人	9.9%
⑦70代以上	70人	28.8%
計	243人	

問3 お住いを教えてください。

①杉並区内	224人	92.2%
②杉並区外	19人	7.8%
計	243人	

2. 利用状況などについて

問4 当施設をどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

①毎週	130人	54.2%
②月1回程度	102人	42.5%
③半年に1回程度	6人	2.5%
④年に1回程度	2人	0.8%
計	240人	

問5 当施設の利用に当たって、何を重視して利用しているか、あてはまる番号に○を付けてください。

※複数回答可		
①自宅に近い	200人	41.8%
②読みたい本が見つかる	126人	26.4%
③施設の機能・設備が使いやすい	68人	14.2%
④行事やイベントが充実している	11人	2.3%
⑤スタッフの対応が良い	61人	12.8%
⑥その他(自由記述欄あり)	12人	2.5%
計	478人	※回答者数は242人

問6 当施設の指定管理者独自の取組を知っていますか？

独自の取組例：
図書館では、各事業者が創意工夫を凝らしたイベント(赤ちゃんおはなし会、小学生対象プログラミング体験イベント、大人のための朗読会、栄養士を講師としたおはなし会、絵本作家による夏休みワークショップなど)

①知っている	148人	67.9%
②知らない	70人	32.1%
計	218人	

問7 (問6で「①知っている」と回答された方に伺います)取組に参加されたことがあるか、教えてください。

①参加したことがある	66人	44.9%
②参加したことがない	81人	55.1%
計	147人	

問8 (問7で「①参加したことがある」と回答された方に伺います)取組の満足度を教えてください。

①満足	34人	54.0%
②やや満足	22人	34.9%
③どちらとも言えない	3人	4.8%
④やや不満	4人	6.3%
⑤不満	0人	0.0%
計	63人	

問9 (問7で「②参加したことがない」と回答された方に伺います)なぜ参加しなかったのか、その理由を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

問10 当施設の総合的な満足度について、教えてください。

①満足	129人	59.2%
②やや満足	80人	36.7%
③どちらとも言えない	7人	3.2%
④やや不満	1人	0.5%
⑤不満	1人	0.5%
計	218人	

問11 当施設は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。当施設に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

①知っている	94人	43.7%
②知らない	121人	56.3%
計	215人	

問12 当施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

利用者調査集計結果(区立保育園)

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

①男性	17人	13.0%
②女性	114人	87.0%
計	131人	

問2 あなたの年齢を教えてください。

①10代	0人	0.0%
②20代	3人	2.3%
③30代	79人	60.3%
④40代	48人	36.6%
⑤50代	1人	0.8%
⑥60代	0人	0.0%
⑦70代以上	0人	0.0%
計	131人	

問3 お住まいを教えてください。

①杉並区内	130人	99.2%
②杉並区外	1人	0.8%
計	131人	

2. 利用状況などについて

問4 当保育園に入園する際に、何を重視しましたか。

※複数回答可

①近さや通いやすさ	118人	33.1%
②施設の設備や規模	68人	19.1%
③定員数	39人	11.0%
④保育の内容	64人	18.0%
⑤区立保育園であること	25人	7.0%
⑥民間事業者による運営であること	3人	0.8%
⑦ご近所さん・先輩保護者・インターネット等の評判	20人	5.6%
⑧特になし	0人	0.0%
⑨その他(自由記述欄あり)	19人	5.3%
計	356人	※回答者数は131人

問5 当保育園は区立保育園ですが、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。この運営形態について、保護者の視点から見て、メリットやデメリットなど、何かお気づきになる点があれば、教えてください。
【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

問6 当保育園の総合的な満足度について、教えてください。

①満足	104人	79.4%
②やや満足	22人	16.8%
③どちらとも言えない	3人	2.3%
④やや不満	2人	1.5%
⑤不満	0人	0.0%
計	131人	

問7 当保育園は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。当保育園に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

①知っている	109人	83.8%
②知らない	21人	16.2%
計	130人	

問8 当保育園に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

利用者調査集計結果(杉並芸術会館(座・高円寺)鑑賞・参加者用)

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

①男性	33人	55.0%
②女性	27人	45.0%
計	60人	

問2 あなたの年齢を教えてください。

①10代	1人	1.7%
②20代	11人	18.3%
③30代	20人	33.3%
④40代	9人	15.0%
⑤50代	8人	13.3%
⑥60代	8人	13.3%
⑦70代以上	3人	5.0%
計	60人	

問3 お住まいを教えてください。

①杉並区内	49人	81.7%
②杉並区外	11人	18.3%
計	60人	

2. 利用状況などについて

問4 杉並芸術会館(座・高円寺)に来館している理由について、あてはまる番号に○を付けてください。

※複数回答可

①鑑賞・参加したいイベントがある	55人	52.4%
②自宅に近い	5人	4.8%
③交通の便が良い	6人	5.7%
④スタッフの対応が良い	17人	16.2%
⑤施設の機能、設備が良い	15人	14.3%
⑥その他(自由記述欄あり)	7人	6.7%
計	105人	※回答者数は59人

問5 杉並芸術会館(座・高円寺)は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。杉並芸術会館(座・高円寺)に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

①知っている	40人	66.7%
②知らない	20人	33.3%
計	60人	

問6 杉並芸術会館(座・高円寺)の総合的な満足度について、教えてください。

①満足	47人	78.3%
②やや満足	11人	18.3%
③どちらとも言えない	2人	3.3%
④やや不満	0人	0.0%
⑤不満	0人	0.0%
計	60人	

問7 杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービスや施設を求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

利用者調査集計結果(杉並芸術会館(座・高円寺)施設利用者用)

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

①男性	41人	56.9%
②女性	31人	43.1%
計	72人	

問2 あなたの年齢を教えてください。

①10代	1人	1.4%
②20代	3人	4.2%
③30代	9人	12.5%
④40代	23人	31.9%
⑤50代	20人	27.8%
⑥60代	13人	18.1%
⑦70代以上	3人	4.2%
計	72人	

問3 お住まいを教えてください。

①杉並区内	47人	65.3%
②杉並区外	25人	34.7%
計	72人	

2. 利用状況などについて

問4 杉並芸術会館(座・高円寺)の「座・高円寺2」または「阿波おどりホール」をどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

①毎週	9人	13.0%
②月1回程度	48人	69.6%
③半年に1回程度	1人	1.4%
④年に1回程度	11人	15.9%
計	69人	

問5 「座・高円寺2」または「阿波おどりホール」をご利用している理由について、あてはまる番号に○を付けてください。

※複数回答可

①自宅に近い	18人	13.1%
②交通の便が良い	24人	17.5%
③サービスの質が良い	10人	7.3%
④予約がとりやすい	10人	7.3%
⑤施設の機能・設備が使いやすい	35人	25.5%
⑥スタッフの対応が良い	12人	8.8%
⑦施設使用料が安い	12人	8.8%
⑧その他(自由記述欄あり)	16人	11.7%
計	137人	※回答者数は70人

問6 杉並芸術会館(座・高円寺)は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。杉並芸術会館(座・高円寺)に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

①知っている	35人	51.5%
②知らない	33人	48.5%
計	68人	

問7 指定管理者制度を導入している杉並芸術会館(座・高円寺)では、以下の取組を行っています。これらの取組の満足度を教えてください。

1. 利用案内・劇場図面・備品リスト等を窓口及びホームページ上で提供
2. 利用予定者を対象とした施設見学会の実施(月1回)
3. 利用確定者向けの技術打合せ(舞台上の事故防止とスムーズな舞台進行のため)や舞台の設置方法や出演者の登退場方法、楽屋の使用法、観客対応などのアドバイス

①満足	30人	44.1%
②やや満足	23人	33.8%
③どちらとも言えない	15人	22.1%
④やや不満	0人	0.0%
⑤不満	0人	0.0%
計	68人	

問8 「座・高円寺2」または「阿波おどりホール」の総合的な利用満足度について、教えてください。

①満足	46人	67.6%
②やや満足	18人	26.5%
③どちらとも言えない	2人	2.9%
④やや不満	1人	1.5%
⑤不満	1人	1.5%
計	68人	

問9 杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

利用者調査集計結果(大田黒公園)

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

①男性	5人	16.7%
②女性	25人	83.3%
計	30人	

問2 あなたの年齢を教えてください。

①10代	2人	6.7%
②20代	2人	6.7%
③30代	5人	16.7%
④40代	6人	20.0%
⑤50代	3人	10.0%
⑥60代	6人	20.0%
⑦70代以上	6人	20.0%
計	30人	

問3 お住まいを教えてください。

①杉並区内	24人	80.0%
②杉並区外	6人	20.0%
計	30人	

2. 利用状況などについて

問4 大田黒公園をどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

①毎週	8人	28.6%
②月1回程度	9人	32.1%
③半年に1回程度	8人	28.6%
④年に1回程度	3人	10.7%
計	28人	

問5 大田黒公園の利用に当たって、何を重視して利用しているか、あてはまる番号に○を付けてください。

※複数回答可

①自宅に近い	13人	27.1%
②交通の便が良い	3人	6.3%
③サービスの質が良い	2人	4.2%
④雰囲気が良い	18人	37.5%
⑤施設の機能・設備が使いやすい	5人	10.4%
⑥スタッフの対応が良い	1人	2.1%
⑦その他(自由記述欄あり)	6人	12.5%
計	48人	※回答者数は30人

問6 大田黒公園の指定管理者独自の取組を知っていますか？

独自の取組例：
月に1回程度行われている公園の特色を生かしたイベント(新緑ライトアップ、竹灯笼とお月見の会、お茶会、紅葉ライトアップ、ミニ門松作り講習会、苔玉作り講習会など)

①知っている	21人	77.8%
②知らない	6人	22.2%
計	27人	

問7 (問6で「①知っている」と回答された方に伺います)公園の特色を生かした上記イベントに参加されたことがあるか、教えてください。

①利用したことがある	12人	57.1%
②利用したことがない	9人	42.9%
計	21人	

問8 (問7で「①利用したことがある」と回答された方に伺います)公園の特色を生かした上記イベントの満足度を教えてください。

①満足	11人	91.7%
②やや満足	1人	8.3%
③どちらとも言えない	0人	0.0%
④やや不満	0人	0.0%
⑤不満	0人	0.0%
計	12人	

問9 (問7で「②利用したことがない」と回答された方に伺います)なぜ参加しなかったのか、その理由を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

問10 大田黒公園の総合的な満足度について、教えてください。

①満足	25人	92.6%
②やや満足	2人	7.4%
③どちらとも言えない	0人	0.0%
④やや不満	0人	0.0%
⑤不満	0人	0.0%
計	27人	

問11 大田黒公園は、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。大田黒公園に指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

①知っている	25人	92.6%
②知らない	2人	7.4%
計	27人	

問12 大田黒公園に「あったら良いな」と思うサービスや施設を求める改善点などがあれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

利用者調査集計結果(高齢者活動支援センター)

1. あなた自身のことについて

問1 あなたの性別を教えてください。

①男性	8人	15.7%
②女性	43人	84.3%
計	51人	

問2 あなたの年齢を教えてください。

①10代	0人	0.0%
②20代	0人	0.0%
③30代	1人	2.0%
④40代	1人	2.0%
⑤50代	1人	2.0%
⑥60代	7人	14.0%
⑦70代以上	40人	80.0%
計	50人	

問3 お住まいを教えてください。

①杉並区内	49人	96.1%
②杉並区外	2人	3.9%
計	51人	

2. 利用状況などについて

問4 高齢者活動支援センターをどのくらいの頻度で利用しているか、教えてください。

①毎週	23人	48.9%
②月1回程度	15人	31.9%
③半年に1回程度	5人	10.6%
④年に1回程度	4人	8.5%
計	47人	

問5 高齢者活動支援センターの主にどの施設を利用しているか、教えてください。

※複数回答可

①講習室・多目的室	36人	76.6%
②浴室	3人	6.4%
③治療コーナー	0人	0.0%
④マッサージ室	4人	8.5%
⑤その他(自由記述欄あり)	4人	8.5%
計	47人	※回答者数は43人

問6 高齢者活動支援センターの利用に当たって、何を重視して利用しているか、あてはまる番号に○を付けてください。

※複数回答可

①自宅に近い	24人	23.5%
②交通の便が良い	19人	18.6%
③サービスの質が良い	12人	11.8%
④予約がとりやすい	5人	4.9%
⑤施設の機能・設備が使いやすい	22人	21.6%
⑥スタッフの対応が良い	15人	14.7%
⑦その他(自由記述欄あり)	5人	4.9%
計	102人	※回答者数は48人

問7 高齢者活動支援センターの指定管理者独自の取組を知っていますか？

独自の取組例：
高齢者を対象とした「親子孫3世代料理教室」、「うたごえサロン」、「水引講座」、「マクラメ手芸講座」、「おりがみ講座」など

①知っている	26人	61.9%
②知らない	16人	38.1%
計	42人	

問8 (問7で「①知っている」と回答された方に伺います)高齢者を対象とした上記講座に参加されたことがあるか、教えてください。

①利用したことがある	18人	69.2%
②利用したことがない	8人	30.8%
計	26人	

問9 (問8で「①利用したことがある」と回答された方に伺います)高齢者を対象とした上記講座の満足度を教えてください。

①満足	14人	82.4%
②やや満足	3人	17.6%
③どちらとも言えない	0人	0.0%
④やや不満	0人	0.0%
⑤不満	0人	0.0%
計	17人	

問10 (問8で「②利用したことがない」と回答された方に伺います)なぜ利用しなかったのか、その理由を教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

問11 高齢者活動支援センターの総合的な満足度について、教えてください。

①満足	16人	41.0%
②やや満足	19人	48.7%
③どちらとも言えない	4人	10.3%
④やや不満	0人	0.0%
⑤不満	0人	0.0%
計	39人	

問12 高齢者活動支援センターは、指定管理者制度を導入し、民間事業者による運営が行われています。高齢者活動支援センターに指定管理者制度が導入されていることを知っていましたか？

①知っている	22人	56.4%
②知らない	17人	43.6%
計	39人	

問13 高齢者活動支援センターに「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点があれば、教えてください。

【この設問に対する回答は別紙「自由記述全文」に掲載】

4-3 自由記述全文(利用者調査)

利用者向けアンケート【集会施設】自由意見

問5-7. 集会施設の利用に当たって、何を重視しているか教えてください。【その他】
飲食が可能だから。机が使いやすいから
気に入った教室があるから
静かで勉強に集中できるから
菓子の販売機があり、飲食が自由。集中できる環境がある
料金が妥当であるから
通学路
勉強ができる机があること
好みの講座があったので
講座の内容が楽しいから
興味がある講座があるから
プライベート空間の活用
空いていたから
空いていたから
空いていたから
空いていたから
稽古場として代表がとっていたので
舞台関係
サークルが使用しているから
習い事がこの会場なので参加しています
安くて使いやすかったけど最近は高いですね。残念
利用料金が安いから
区民は前は料金が安かったから。最近は少し高いです
趣味があってる
習い事をやっているから
良いクラブだから
高齢者支援センターの利用が多い
図書館のあるから予約した本を受け取る等

問9. 集会施設での取組(カフェ運営やイベント等)を知っているが、利用又は参加しなかった理由を教えてください。

自己都合で

参加したいと思える講座がなかった

時間がないから

興味がないから

あることを知らなかった

予定を知らないから

受講のために通うには少し遠い。受講したい内容のものと時間がない

都合がつかない。是非参加したいです

時間がないから。興味がないから

時間がないから

時間、曜日等の都合が合わない

利用する必要がなかった

カフェは知ってます。テレワークブースは知りませんでした。

問12. 集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
第1, 2集会室を続けて利用するのに1室側(真ん中)に戻す必要はないと思いますが・・。
カウンター横に荷物置き場が設置してあったり、傘を入れる袋も備えてあり、窓も大きく照明がおしゃれで居心地がよく改善点が思いつかない
ピラティス以外にも年配者が参加できるプログラムがあると良い
子どもの謎解きイベントがとても楽しかったようなのでまたやってほしい
予約の取り方(電話の場合、時間が集中するのかなかなか通じない)
鏡やカレンダーはお部屋にあった方がよい。第1, 2, 3の部屋の机、いすの片づけが大変です
コンセントが少しほしい。あと机を増やしてほしい
机、コンセントの増設、Wi-Fi環境の整備
講座でのクラシックバレエ希望
机をもう少し増やしてほしい
机とコンセントの数を増やしてほしい
菓子のごみ箱がほしい。自習スペースも拡大してほしい
個人、団体利用者のPRができる場を設けていただきたい。荒天やコロナなどでキャンセル料がかからないようにしていただいているのはありがたい。備品がもう少し大切に扱われてほしい
三階にテーブルを増やしてほしい。コンセント付きのもの。
もう少し席を増やしてほしい。自販機を充実してほしい
机を増やしてもらいたい。充電できるコンセントを増やしてもらえると助かります
講座が増えると嬉しいです
購入する図書のリクエスト機会
カレンダーがあつたらいいと思います
部屋にカレンダーがあると良い。姿見があると良い
ピアノ室、オルガン室が他のセンターより利用料が高い。同じにしてほしい
郵便ポストが欲しい
ピアノ室をもう一つ
仮眠室があると良いと思います
テイクアウトできるカフェ、コンビニ、マンガが読める場所
警備の方が回ってくださったりしているので子どもの利用も安心してできて使いやすいです。鏡の利用できる部屋が8以外に可能となれば嬉しいです。MD(新しいもの)、iPod、Wi-Fi利用しやすさ改善していただけたら大変ありがたいです。
子どもたちにダンスを教えています。鏡のある部屋が集会室8しかないのが残念です。人気があり、抽選にも通りません。主に集会室5を使っています。鏡を設置、移動式の鏡、ガラス面に鏡のようになるフィルムを貼っていただくなどしていただくと助かります。
利用団体のポスト、地域抽選パス、支援センターのカラオケ設備の拡充
Wi-Fiの全館導入(ルーター貸出しではなく)
音楽室(大)のPA設備(マイクスピーカー)を修繕又は新しいものにしてほしいです。
B1の入口そろそろあけてほしい。いちいち呼び出しは不便です。仕事している時間に申し訳ない。
コミュニティの場としても普段から活用させていただいているのでありがたく思っています。このような施設をこれからもっと増やしていただきたいです。
茶飲み友達が気軽に利用できる場所を！トイレの便座の「温」をオンに！
図書閲覧ブースの拡張
利用のポイントは使える施設があるということなので他のところも併用していますが、スタッフさんが1番丁寧なので良いと思います
ロッカーの貸出
各部屋にWi-Fi設置
正月の温水プールの利用が前にできたので短縮時間で実現してほしい

問12. 集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

毎年更衣室が寒い。心臓がとまる

入って右側のドアからの隙間風をなんとか入ってこないようにしてほしい

住民票などの行政サービス(マルチコピー等)を導入してほしい

施設がやや老朽化しており、改善希望

床がすべる

床がすべる

床がすべる

体育室の床がすべる

とてもきれいなところで大変ありがたい

早くお水をボトルに入れられるようになるとういなおと思います

自販機の充実

用具の管理、補修、入れ替え!!

卓球で利用しています。ネット、設備の見直しをお願いします

鏡が多くて感謝しています

コロナが落ち着いたらカフェスペースがあると良い

ロッカー

さざんかねっとについて聞いてもあまり理解していないスタッフがいるように思われる。静かな楽器が使える部屋がほしい

バスケットができる

老人用のスポーツのようなものがあつたらよい

マット、畳などを利用したい

Wi-Fi機能。マットの使用サービス

利用者向けアンケート【スポーツ施設】自由意見

問5-9. スポーツ施設をご利用いただいている理由について、教えてください。【その他】
他のプールが休みの日時にきている
体力増強
料金が安い
安価
価格が安い
仕事の帰り道にあるので
安い
工事のため
歩行コースの床がビニールシートを貼ってあり歩きにくい。上井草プールはタイル貼りでありヨチヨチ歩きができない
体カづくり
料金が安いから
自分のため。
1回が500円とリーズナブルなので
ひざのリハビリ
使用料が安いから
当選した時に利用している
体力向上のため
良い雰囲気だから
リハビリ。老化防止
職場に近い

問11. スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
指定管理者が創意工夫をしているとはとても思えない。責任感が欲しい。エアコンを弱くかけて経費をケチっているのは本当にやめてほしい
軽食コーナー
太極拳の教室の参加者が多い。広い部屋で開催してほしい
プールの更衣室に体重計が欲しい
保育所
フリーWi-Fi
FC東京のポスターを外してほしい
一時預かり所
現在3か月に1度の教室プログラムを毎月開催してほしい
お茶をする場所があったらうれしい
空手部
ジャグジー
施設が臭う
トイレをきれいにしてほしい
子どもを教室に通わせているが、ごくたまに顔に水をかけている様子が気になる
体重計・血圧計を復活させてほしい
トレーニングルームのフリースペースにバランスボールが欲しい。以前のベルトマッサージが欲しい
食堂
一般使用の際に記入する施設利用者確認書が毎回なので面倒
飛び込み台
指定管理施設をやめさせて！ひどい！
サウナ
レストラン、風呂、サウナ
トレーニングルームのスタッフが必ずしも機器に精通しているとは限らない。自分でいじってみて機器の使用方法を学んだ。
パーソナルトレーニング
メジャースポーツの教室だけでなくマイナースポーツの教室を持ってくると子どもが興味を持ちやすいのではないかと
サウナ。区民のみ利用できるラウンジ
サウナ
道具のメンテナンス→倉庫に入っているものが壊れたり無くなっても気づかないことがある
トレーニングルームにサンドバックを設置してほしい
自習室をつくってほしい
中学生向きに部活動にはないスポーツの教室があると良い
弓道やアーチェリーの初心者向けの教室をやってほしい
プールロッカーのキーをもっと高級なもの
中央線へのバス
サウナ、温泉
ホットヨガ教室
サンドバック
立地的に無理だと思うが駐車場。自販機で利用料チケットを買うのが面倒。さざんかねっこのカードに副代表の記載も欲しい。代表が欠席すると使用できない。備品について良く分からないスタッフに当たると困る。

問11. スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
駐輪場を増やしてほしい
駐輪場がほしい
音響設備の文字が小さくて読みづらい。大きな字で書いた紙を貼ってほしい
音響のデッキが高齢者でも分かりやすく字を大きいものを用意してほしい
テニスコートを増やしてほしい
いつも空きがない
プール
テニスの教室
スクール
室内コート
年1回テニス大会(区民大会)を実施してほしい
使用のルールが硬直的・お役所的。一部の営利的な利用を防ぐ目的だと思うが、一般の利用者がそのルールで迷惑をしているということに行政は耳を傾けてほしい
当日キャンセルが出た際に周知するシステムを導入してほしい
定期プログラムがマンネリ化している。外部講師を招いてスポットの教室開催に人気度を測っても良いのではないか。例:卓球・バドミントンに特化した体操。腰痛・体幹を鍛える
テニスコートのみ使用なので他は良く分からない
小体育室の室温が低めなのでもう少し上げてほしい
男性更衣室の洗面台にせっけんがありません。補充してください。トイレにスリッパをはきかえないで利用する人が見受けられますので注意喚起をお願いします
小体育室にモップが2つあったらいいと思う
剣道の打ち込み台を利用しやすくしてほしい
バドのネットとボールの見直しをしてください
用具の貸し出しや販売
地下1階のトイレのスリッパの数が少ない
地下1階の女性トイレにくつをはいたまま利用できるスリッパの数が少ない
ジム
ホームページ等分かりやすく
B2下のWi-Fi
スプレーの角が刺さるものがある
ほぼ満足している
ボート競技をしているのでエルゴメーター(ローイングマシン)をジムに1つでも設置していただきたい
常温の水
公共施設というラベリングと民間企業であるという公益性の差が感じられる。トレーニングルームの料金をあげても、質・量を増長させてもいいと感じている
今のままで十分だと思います
小中学生が利用できるストレッチ・トレーニングスペースを希望
今のままで満足です
今の環境が継続されていきますよう念じています
体育館の使用の際はトレーニングシューズ不要にほしい
歩行コースの床がビニールシートを貼ってあり歩きにくい。タイル貼りでありヨチヨチ歩きができない
コロナ対策のため
高齢者は午後2時までではなく、時間制限なしにしてほしい。

問11. スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
プールをウォーキングで利用させていただいております。健康のため大変助かっております。
開館の時間をもう少し早くしてほしい。せめて5分～10分位
プールのセンターラインを正しくしてほしい
夏休み、春休み等子どもの休みの時にプール等を使いやすいようになっていればと思います
マッサージ
水は年4回交換してほしい
ウォーターサーバー
webによる混雑状況のチェック
トレーニングルームのマシンの種類を増やしてほしい
サウナ
新しいマシンが増えてきた一方、奥にある筋トレ関係のものは古いので更新してほしい
スミスマシンのベンチを増やしてほしいです
入り口でのあいさつや声掛けなどが嬉しい
スマホで利用票を入力・提出できるようにする
シャワー室がもう少しきれいであればいいと思います
靴箱
予約の取り方を簡単にしてほしい
両替機
ダンスのプログラムを増やしてほしい
大人の水泳教室。夜間か休日
レズミルズをもう少し増やしてほしい。・シャワー等
マシンのゆずり合いは難しい
マシンのトータルヒップを約20分ほど占有使用する常連女性がおられ効率的にトレーニングができないことがある。マシンの使用方法を指導していただきたい
トレーニング室を週2～3回利用しているが、有料申込で良いので専用のトレーナーが個別に相談にのってくれると良い
用具が多く運ぶのが大変。駐車場のことを考えてほしい
プールは冬季ドライヤーの時間をプラス5分していただきたい。平日午前中有酸素系スタジオを毎日入れていただきたい
プールのロッカーをコインなしで使用できるようになると便利です
ジムに背中を鍛える引くマシン(ブルダウンではなく)があるといいなと。あとプールが暗いイメージがあります
目的別の簡単な指導
軽食が食べられるもうちょっといい場所
キッズスペース、授乳室、カフェメニューの充実(食事系)
VHSデッキ(2階)。イス
トイレの中に除菌スプレーがほしい
1. 来館時のスタッフの声掛け2. 教室なので全体を通じたカリキュラムなどの情報提供3. 今日ロッカールームの温度設定が暑い4. BGMはスキー場でないので不要
間にたてるフェンスの出し入れを事務局の方がやってくださると利用者同士のトラブルがなくなると思う
使用後のモップがけをしなない利用者がいます。目をくばっていただければと思います(特に卓球)。
卓球のネットが古くて壊れていたりするので新しいものを買ってほしいです
楽しく体操の今回の運動指導士の方はとても指導が分かりやすくよかったです
対応が悪い。上から目線。反省して改善してほしい

問11. スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
一年を通じて運動ができるように、3月はないというようなスケジュールはிரらない
申込なしで参加できる教室を増やしてほしい
抽選の申し込みは簡易的な仕方へ
キャンセルコートを他に貸出できるような工夫があると良い
テニスコート1～4面の近くにトイレ
コート抽選に外れた場合、キャンセル枠に優先的に繰り上げてほしいです
シャワー室の排水口の清掃。詰まって流れなくなっている
施設は良いですが教室が高いかと思います
野球場でのサッカー使用はいかがなものか。野球場がもったいない
どのコートをどのクラブが使うのか分かるようにしてほしい
最近トイレ清掃ができていないなどサービスが悪くなっている
委託になってからサービスの質が低下した。1トイレ清掃ができていない2コート整備の不良。開始前に落ち葉が散乱。3事務処理の間違いが多い。使用制限の解除手続きをしたが解除されていない。団体で登録したのにピンクのカードを渡された。4業者の営利活動(有料のスクール)でコートが占有され区民の利用が制限されている。この状態での値上げは納得できない。
テニスコートを増やしてください。廃止になったコートが多いので復活させてほしい
テニスコートの当選率が低い。(土・日・祝)壁打ち練習場を誰でも利用できるようにしてほしい。
テニスコートの増面
ちょっとした食べ物を売ってもらえるとうれしい
シャワー室
前のようにテニス教室がもう少し安く回数も多くやってほしい
筋トレ用のジム。壁打ちを有料にして独立した開放
松ノ木運動場のグラウンドは野球場専用のグラウンド場として広く野球団体、チームに利用してもらおう工夫をしてほしい
グラウンド利用者が土足で更衣室を使用するので砂まみれになる。芝にしないならテニスコートにしてほしい
グラウンドの芝がしっかりとあると良いと思います
松ノ木運動場が主催するテニス大会
屋外でも良いので飲食ができるスペース
コートがめくれているところが危ないので直してほしい
グラウンドが整備しやすい道具。雨天後の補正をしっかりとやってほしい。フェールボールネットの位置を見直してほしい
障害者のための運動教室
人気教室の増加(クラスを増やす)
ステップの定期クラス
ズンバ、ピラティスのクラスが増えるといいと思います
午後のクラスの充実
一般使用がより簡単に利用できると良い(当日ふらっと寄って空いていたら使えるとか)
バトミントン、パドルテニスなどの教室(初級クラス)
水曜日にも高齢者向けのプログラムを用意してほしい
指定管理制度は良くない。単なる体操の教室はほしい
ふらっと教室に参加していますがストレッチを用具教室では少し残念な気がします。もう少し改善の余地を
ビーチコート教室に参加していますがストレッチ、筋トレの場の改善を考えてほしい(コンクリートにマットレスを引くだけなので)
当日キャンセルの空き情報共有

問11. スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

ブルトウス対応のラジカセの主力が小さく小体育室全体に聞こえない。大きいスピーカーを入れてほしい

レンタサイクルの置き場

レンタサイクルの置き場駐輪場が欲しい

隣接の世田谷区民にも平等で抽選権があれば良いと思う(教室参加のため)

サウナ施設

温泉。おにぎり自販機

もう人間制限をなくしても良いと思う。人数ロッカーを増やしてほしい

9～12時。3時間枠にしてほしい。

プログラムに変化、バリエーションをつけてほしい

教室がヨガや体操に偏っている

スポーツ施設のキャンセル時間とふらっと申込の時間を別々にして連絡枠を設けてほしい

1時間ではなく1時間+5分にしてほしい。正味60分泳ぎたい

毎時55分からの休憩時間5分の間もジャグジーを使えるようにしてほしい。プールサイドで待つのは寒い

プールのカーテンはきちんと閉まるのが理想

利用者向けアンケート【図書館】自由意見

問5-6. 図書館の利用に当たって、何を重視して利用しているか教えてください。【その他】

読みたい本をウェブで手配

読みたいときに近くにある

子連れで利用しやすいこと。絵本のおすすめがわかりやすいこと

本の予約取り置きサービスがあるから

ない本も他自治体から借りることができる

子どもが希望したため

週間経済誌。月刊書

ネットで予約できる

ない本は都内を探して見つけてくれる

子どもが本を読みたがっているから。私も読ませたいから

情報収集のため

読みたい本を無料で読める。ネット予約できるのが◎。人気のある本は冊数を増やしてほしい

問9. 図書館での取組(イベント等)について、知っているが参加しなかった理由を教えてください。

忙しいから

時間が合わない

知らなかった

たまたま機会がなかったから

子供向けのものが多いので

興味のあるものがなかった

時間がわるい

タイミングが合わなかった

時間の調整が難しい

知らなかった

興味がない

タイミングが合わなかった

対象が幼児・主婦向けが多いのでは

時間が合わない

内容・時間が自分向きでない

忙しいから

タイミングが合わなかった

スケジュールが合わなかった。参加したいイベントがあわず

子どもが参加したがイベントが見当たらなかった

特に興味がなかった

すぐ定員になり申し込めない。過去にあった映画会は何度も参加したが、今ではなくなってしまった。

子ども向けのイベントしか目についたことがない

平日が多いから

申込みのタイミングが合わなかった

あまり興味がない

時間が合わないため

時間がうまく合わない

興味がない

なかなか自分にあったイベントがないから

日程が分からず図書館の貼紙で気づくことがあるメール配信で情報発信を強化してほしい

杉並区外に住んでいたときには参加したことがある

子どもが大きくなり参加しづらくなったから

タイミングが合わず気になっている

特に必要がなかったから

日程があわない

問9. 図書館での取組(イベント等)について、知っているが参加しなかった理由を教えてください。

時間の関係

時間が合わない

参加したいと思ったイベントの開催時間にたまたま都合がつかなかった

時間があわなかったから

特に興味のあるテーマに出合わなかったから

興味がないので

子どもが小学生になり時間がなかなか合わなくなった

予定が合わなかった

申込みのタイミングが合わない。人数制限があるので遠慮した

時間が合わない

小学生イベントについては知らなかった。知っていたら参加したい。

参加したいものがなかった

興味をひくものがないから

参加したいものがなかった

興味の持てるイベントがない。管理者が一存で勝手にやっている、思いが強い、利用者のことを知ろうとしない

自分に必要としない

満席で参加できませんでした

時間が都合がつかなかった

関心のある行事が少なそう

興味のあるイベントではないので

問12. 図書館に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
予算上難しいと思いますが土日のイベントを増やしてもらえると良いと思います
電子書籍の貸出し。新刊の充実
新しい本が入るといいと思います
雑誌類の充実
閲覧スペースがもっとたくさんあるといいです。
生活者に大切なライフスタイルのケアサービススタッフが前面に立った本の紹介
カフェ
予約をしている本が返却棚や書棚に置いてあることがあり、あー待っているのにとすることがある
手に取りやすい配置や入り口前のおすすめを楽しみにしています
新しい本は予約してもかなり時間がかかる。仕方ないと思うがもう少し早く読めると良い
他自治体の図書館は対面ではなくても借りられる仕組みとなっています。また本を重ねて読み取り機に置くと一瞬で読みとり貸出しできます。杉並区も人件費削減のため検討してください。
閲覧席があるととってもありがたいです
もう少し暖房が効いていても良い。足もとが寒いです。貸出しを自分でできるマシン導入したらどうなんですかね
新しいCDをかりたい
新書がふえるとよい
おすすめコーナーの展示などいつも楽しく拝読しています
以前より格段に使いやすくなった
本を読みながらゆっくりできる
区役所代行サービス。証明書の発行など
飲食可能スペース
他の図書館のような設備のものが近所に欲しい
子ども向けのイベントをもっと増やしてほしいです。本のリクエストがハードルが高い気がします
特に蔵書を永く保存し、開架式で手にとれるようにしてほしい。なるべくリサイクルにしないで古い本でも読めるようにしてほしい。古い本に名著が多いです
マンガの貸出しがあるとうれしい
文庫本がもう少し充実するとよい
保存書庫の棚にある映像が見えるといい
月刊誌があると週刊誌がない。各図書館の個性があるから仕方ないと思うがやはり残念です
夏の冷房が強すぎて寒いことがあります
近い図書館が同じ日に休館はやめてほしい
お話会で絵本を使わない朗読があったら良いなと思います
本の配達サービス
本の新刊がもう少しほしい
幼児のテーブルコーナーと小学生用のテーブルコーナーが分けられていると良いと思った。幼児向けは作者では分からないのでシリーズで置くのも分かりやすいと思います
赤ちゃん、小さい子のワークショップはお昼寝の時間をさけていただけると助かります
借りたい本がいつも予約待ちになるのでなんとかしてほしい
日本の絵本については棚の上におすすめのような本が置かれていますが、外国の絵本についても是非おすすめの本を定期的に紹介していただきたいです
本の汚れ、水濡れが多い
本を探す際に一文字違ってもダメになる。以前の機械は〇〇ではないですか、と言ってくれた気がする。
ぬいぐるみサルの講習会に参加できなかったので再度開催希望(抽選に外れた)

問12. 図書館に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
上階にあるスタンドグラスを近くで見たい
電子書籍の貸出しの拡充
1リサイクルサービス(利用者の本を無料で譲るコーナー)2読書の感想文で紹介するコーナーの設置(やり方は工夫する必要があるが、これにより本の紹介や人の考え方の情報発信になる)
カフェは素晴らしい
本が届いた際に連絡をくれるしサービスは良いと思います
併設型のカフェ(本が読める空間)
新しい本を増やしてほしい。本の数が少ないように感じる。借りられる期間を延長ではなく元の貸出し期間を延ばしてほしい
新刊がもう少し多くあった方が良い
新刊導入を早めに
カフェコーナー
自習・読書スペースがいつも埋まっているので利用しづらい
席の数を増やす、空調設備の温度(冬は朝、もう少し暖かくしてほしい)
学童的なもの、カフェ
紙芝居の貸出し時に枚数を数えるのはなぜか知りたい
親子が気がねなく利用できる子どもタイム(幼児が少々騒いでも大丈夫)があったら良い
英語の絵本も赤ちゃん向けとかレベル別のコーナーがあるとうれしい
図書館が充実していることはありがたい。雑誌はバックナンバーであっても貸し出さないでほしい
ネット予約が便利
読書会などの会場として予約制で部屋を提供するようなサービスがあると嬉しいです
汚れ、水漏れシールがあっても手にとるのが不快な本は新しいものにかえてほしい
CDはもう少し拡充しても良いのでは
新刊書をもっと増やしていただければ幸いです
人気のある本はたくさん在庫してほしい(50人待ちはおかしい)
カフェを併設してほしい
カフェを併設してほしいつってほしい。お弁当が食べられるスペースがあると嬉しいです
絵本の検索システムでもっと詳しく内容が知りたい。(対象年齢やおすすめの季節等)
映画館を増やしてほしい
本の並び順で見たい本があちらこちらにある
喫茶コーナー
リクエスト面でもっと早く届くとありがたい
館内に飲食できるスペースを設けてもらいたい
新刊を貸出してほしい。また購入後1週間程度で買った新刊を明示してほしい
利用者のニーズを知る努力をすべき。今の管理者は変更した方が良い。
開館時間の延長。夜まで学習できる
新しい絵本を置いていただければ嬉しいです
もっとSFを読みたいです
コンサートを開催してほしい
大人のためのイベントがもっと多いと楽しみが広がると思います
工事中の臨時窓口には本当に助かりました

問12. 図書館に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
大人の自習室があったら良いと思う
音楽を流しても良いと思います
プラネタリウム
雑誌、新聞、週刊誌などで最新でないものを適宜、区民が持ち帰るようにできればありがたいです
読書グループの組織を図書館全体でやってもらえると嬉しい。現在阿佐谷図書館工事中で予約のみ借りられる状態。こうなると上限20冊は少なすぎる。30冊上限を希望します。
電子書籍の貸出し。あさがや文史グッズの販売
人気のある本は冊数を増やしてほしい。予約して210人待ちとか待てない。カフェをつけてほしい。勉強できるスペースが増えてほしい。子どもを少しだけ預かってもらえるとかあると親も少しゆとり本が読めて心に余裕ができる
小さいお子さんが走ったり大声で話していたりすることがあります。そういう時に注意してくださると嬉しいです

利用者向けアンケート【区立保育園】自由意見

問4ー9. 区立保育園に入園する際に、何を重視しましたか。【その他】
0歳から預けられるから
複数園申し込んで空きができたので
兄弟が通園していたから
園長の人柄
見学の時の印象
園庭があること
国の基準より多く保育士を配置してくださっていること
園庭があること。保育士の配置が1.5倍。おむつの持ち帰りがいいこと
先生方の雰囲気の良さ
近隣の園も見学しましたが、園長先生の人柄の良さが感じられたので
運営が同じということで安心感があったため
兄弟が通っていて他園よりサービスが充実していたため
先生方や園の雰囲気
雰囲気
先生の人柄と在園時の様子を申込前の見学で確認しました
見学時の印象
給食が美味しい
見学した時の遊ぶ姿、先生方、園長の雰囲気が1番の決め手
先生の雰囲気

問5. 区立保育園の運営形態について、保護者の視点から見て、メリットやデメリットなどお気づきになる点があれば、教えてください。

英語教室と体操教室に専用の先生が来ることが素晴らしい
民間事業者であることが融通が効く面や柔軟な面があるのではないかと思います。それがメリットと感じている
英語や体操のカリキュラムがあるのが良い
サービス内容が充実している(英語、スポーツ等)
デメリットはない。先生一人一人が子どものやりたいという気持ちを引き出してくださっていると思う
全時間自由に入出入りできるなど防犯面ではやや不安。先生の異動が少ないので安心して預けることができる。
公務員の先生から民間に変わり責任者の方の経験のなさなのか預けることに不安があったが数年かけて個々の先生の頑張りや温かさで良い保育園になっていると思う。
英語やリズム体操などをもっと自由に力をいれたい。いただいた教育面の強みを出していけると人気の園になると思います
保育園と違い英語教室、体操、クッキングなどいろいろと大変出来てとても良い
英語教育や体操教室に力を入れてほしい
民間事業による運営になってからの入園なのでそれ以前については分からないが特に問題も感じていません
区が管理しているが区立ではできない保育を行っているのでも良い
オムツ・シーツの定額制。どの部分が区立のメリットか分からないのがデメリット
とても良い先生方、保育方針で満足しています
他園も見学する中で「基準より多く保育士を配置している」点が良いと思い入園を希望しました。途中で運営母体が変わったら嫌だなと思っていました
指定管理者が変更となる可能性があることがメリットでもありデメリットでもあると思います。子どもをお願いする親として信頼できる事業者が急に変更になったら不安がありますが、何か問題があったときに区が判断して事業者が良い方向へ変更になるのは良いと思います。
他の区立保育園の運営が分からないので比較できませんが、英会話やリトミックなどの取組を行っていただいております。満足しています
素晴らしい園でメリットしか感じません
もし別の事業者だったら先生方が変わってしまう心配があった。その点がデメリットだったと感じる。
アプリでの通知、連絡など自由度が高い気がします
メリット:ハード面の充実(園庭あり)は区立の良さ、ソフトの充実(民間)の良さ。デメリット:通園中に運営会社の変更の可能性が多少でもあったこと
保育士さんたちへの待遇や労働形態が十分に成されているのか不安(アルバイトだけの民間事業者に通っていたことがあるので)保育の質の低下
今まで私立の園にしか通わせたことがなく、区立保育園の違いも分からないのですが、建物を建てるのもお金がかかると思うので、良い土地に区が保育園をつくり、民間に運営を任せるのは良いと思う。
区立保育園では取り入れにくい様な保育内容の充実(民間)に親として大変満足している
「こうだったら良いな」という希望を実現してくださっていると思いますが、もしも他の運営に変更になるとなった場合、多くの保護者は質の低下を不安に感じます。
紙の連絡帳がアプリだったり、登園管理アプリ、おむつの持ち帰りなし、英会話や体操の教室など民間事業者の運営は保護者にとっては便利なサービスが多いと感じています。デメリットも特に感じません。
現在区内保育園は徐々に民間に移行しているようですが、指定管理制度から完全民営に移行する際、現事業者が継続運営を希望する場合は、他事業の応募を待たずに継続運営してもらって良いのでは。事業者に変更があれば子どもにとって負担が大きいのと選定にかかる費用も削減できるでしょう。
法人の教育理念が反映されるのが良い点だと思う。
デメリットはなくメリットだらけです。英会話、体操、茶道、リトミック、環境学習など様々な教育体験の場をつくってくださる。他にも先生の数を増やしてくれるので園児、先生共にいつも笑顔あふれる。
幼稚園を運営している事業者のため英会話やリトミック、茶道など特別教室が充実しているのがうれしいポイントです
保育内容や先生の人数の充実や指導に民間の良さもありつつ区の介入もあるため親としては安心度が高い。
区立から民間に変わることで保育園の方針が変わる可能性があるのではないかと、という不安があります。
今の先生方は子どもたちのことを見守ってくれているのでできればそのままが良いと思います。先生がそんなに入れ替わらないので卒園しても会いに行きたいです。

問5. 区立保育園の運営形態について、保護者の視点から見て、メリットやデメリットなどお気づきになる点があれば、教えてください。

運営が変更となる場合、保育者の皆さんの待遇が変わり、日頃のモチベーションに影響がないか気になる部分はあります。

民間事業者による決定事項が増えることでイレギュラーな事象が起きた時の対応が速やかになるのかなと思いました。

民間事業者による運営になってどう違うのかあまり分からない

区立だが民間業者なので独自の考えや、やり方ができる。その独自の親にとっては今はデメリットに感じている(コロナ対応が厳しすぎて保育に制限をかけすぎていること)

民営化に関しては賛成です。区立ならではの安心感はあるのですが、お役所的な固さは否めません。特に昨今のコロナに対する考え方や保育方針については正直なところ保育者の意見はさほど聞いていただけていない気がしております。勿論、先生方の日々の消毒作業棟には深い感謝の気持ちでいっぱいです。民営化によって柔軟性が生まれることを期待しております。

外に比べて服の用意は厳しいという意見を聞きました。保育者の仕事が減ることで他の部分に注力してもらえるのではないかと考えます。指定管理制度のない園で過ごしたことがないためデメリットは分からない。

コロナの際、区立保育園よりも休園等の対応が早く意思決定を早く行えることがメリットと感じた

他の保育園に通ったことがないので分からない

最終責任が区なのか法人なのかはっきりしないため問い合わせ内容によって園長の話と区所管課の話が食い違うことがある。大概は区所管課からの返答では、法人の方針なので、との回答になる。

園での写真データを共有いただけない。購入のみ。アルバム作成が大変。土曜保育を木曜までに伝えないと受け付けてもらえない等園独自のルールがあること

問8. 区立保育園に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
2つのアプリを使用しているのですがどちらか1つに集約していただけるとありがたいです。コロナが落ち着いてきたので参観日など実施してもらえたら日々の様子が見られていいと思います。
門の下が施錠されていないことがたびたびあり、セキュリティ面で少し心配になってしまいました。
布団カバーの洗濯も保育園でやってほしい。カバーをつくるのも無くしてほしい
オムツのサブスクや連絡帳のICT化が来年度から充実するので今のところ改善点は特にありません。
キャラクターもので遊ぶのではなく子どもたちの創造性が高まるような遊びをしてほしい
門のカギを閉めたかどうか不安になるのでしっかりしまったことが分かるカギになってほしいです
役員廃止してほしいです
うちの子は極端に寝ない子なのでお昼寝を希望制にするなどあればいいと思います。
門の施錠管理など防犯面の安全性の強化。
保育参観が1度もないので半年に1回～3か月に1回くらい希望者のみで良いので見に行きたいです。変装してご飯を食べているところやお昼寝や遊んでいる様子を見られるサービスを実施してほしいです
幼児クラスできれば希望制でいいのでお昼寝をなくしてほしい
私立園転換に当たって事業者が変更になる可能性があります。現事業者をお願いしたいです
入口の門のオートロック化
シーツ洗濯やシーツがけなどから解放されたいと思うことがあります
敷地内に悪意をもって入ろうとするとは入れてしまうので不審者対策や正門、フェンスの改善があればもっと良いと思います
連絡帳×ではなくアプリでの連絡帳だと嬉しいです
セキュリティに不安がある。保護者の傘立てを用意してほしい
アプリの質がまいち。メッセージも既読になるのみで返信がなく一方通行。日々の保育通信も通知がなくいつ配信されたか分からず少々不便
保育にはかなり満足しています
月1回程度で良いので普段の様子を動画で見られたら嬉しいです
少しずつコロナ前の状況に戻ることを期待しています
保育士の数が少ないことは十分理解していますが、スムーズに送りができる体制をとってほしいです。以前トラブルがあったので
オムツのサブスク
オムツ・シーツの定額制
自転車を置くスペースに屋根がついていると助かると思うことがあります。雨の日には自転車から子どもを下ろしたり乗せるのが大変です
今はコロナで送迎時テラスでの受け渡しとなっているが、それは特に問題なくコロナが明けてもその形式で良いと思います。が、テラスに屋根があると良いと思います。子どもたちも出入りする際に少し日差しのようなものがあるとストレスがないかと思えます
門扉の前に駐輪スペース用の屋根があったら嬉しい。雨の日に困っている。給食の試食タイムや保育参観があったら嬉しい。乳児時代の味付けに困っていたので
自転車置き場に屋根をつけてほしい
駐車スペースが数台でもあると助かる。近所ではない場合、自転車や徒歩でも登園や降園が大変な天候や事情があるケースもあるため。園から〇km以上の方限定などで検討してほしい
いつもお世話になる保育士さんたちの待遇が少しでも良くなるよう区から事業者への助成などこれからも充実を図っていただけたらうれしいです。
和式トイレ(小学校の練習のために)
妹弟の一時預かり
育休の利用時間が16時までではないく17時まで利用できると良い。下の子を連れてお出かけしてもお迎え時間を気にしてしまいうまく予定を立てられない。慣らし保育時間が利用直前まで16時お迎えは、慣らし保育の意味がないように思えた。段階的に利用時間を増やすようなスケジュールだと良い
幼稚園との交換保育等があるとオリジナリティも高まると思います
とても子どもにとっても親にとっても良い保育園だと思います。安心して預けられます。
保護者がどちらも休みの場合でも円の利用が可となると嬉しいです
引き続き駐輪場を利用できると助かります

問8. 区立保育園に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
クラスの出入り口に雨除けを設置してほしい。正門横のスペースも保護者の送迎が多いため屋根が欲しいです。保育参観や数名づつ保護者がこっそりのぞけるような機会があると嬉しい。通園時間+15分等生活の買い物ができるようにしていただきたいです。夕方の混雑したスーパーに子どもを連れていくのは感染症の点からも不安があります。一日一緒にいた人たちと15分早く離れるよりもリスクを抑えられるのではないかと思います。
近くに保育園があるので交流しても面白いのではないかと思います。各園やクラスによって特色が異なる子供たちがいると思うので、小学校に上がった時顔見知りの子がいると子どもたちも心強いと思います。
帰園時にオムツをかえる場所を設けていただけると嬉しいです。お迎えにいった後、保育の手を借りられるのは申し訳ないのでもし設置していただけるとありがたいなと思い、書かせてもらいました。
改善点はないですが、園がやりたいと思うことがいつでもスムーズに区から採用されるといいなあと願います。いくつか区立に通いましたが、ここは素晴らしすぎます。
入園の際にたくさん手作りのものを準備する必要があったため既成のもので代用できると楽になると思います。
おむつのサブスク、バギー置き場の雨除け、布団カバーを家庭で準備しているのが大変なので貸出しなど他の案が欲しい。
コロナ対策のため22年まではほぼ全行事を観覧できず、他の園と比べ厳しすぎると感じます。数年前まで実施していたPTA主催イベントや餅つきなどがなくなり、非常にイベントが少なく物足りないです。体操やサイエンス教室以外にも体験の場を増やしてほしいです
非常によく友人にもすすめられる園だと思います。コロナでも工夫があり、最初の緊急事態宣言が終わる際に「お待たせしました」と一軒づつTELLしており、とても丁寧な印象があります。一日のほとんどの時間が保育者の皆さんと過ごすので保育者に向けたキャリア研修や自学のためのサポートを充実していただきたいです。
イベントは平日ではなく土日にするのは可能か(人数が多く現在のままが園として良いのであれば仕方ないと思います)
デジタル化。園庭の柵の強化
健康カードなどのデータ化。0歳から5歳までの記録がデータで振り替えられると良いなと思いました。
オンラインの保育参観があったら良い。Zoom等を利用して定点カメラで良いので実施していただけると嬉しいです。外遊びは難しいと思うので室内のみでご検討いただけると幸いです。施設に求める改善点としては、担任、園長、副園長、事務の方以外のお名前が分かりません。事務所に掲示されている先生紹介のお写真が更新されておらず、可能であれば年1回の更新があると嬉しいです。あと、園のHPにある書式の更新は可能でしょうか。平成のままなので、令和または空欄にしていると訂正の手間がなくなります。
欠席連絡をアプリで行えると便利。ただし、アプリだと先生とのコミュニケーションが減るのでその点は難しい
コロナを理由に制限が極端に多く、今しか見られない、できないこと、子どものチャンスをつぶしている。親からのお願いや提言を聞き流すことを主流としており改善や時代の流れに合わせた変化が乏しい。先生方も義務的で親子目線で開催を前向きに検討してほしい
コロナにより子どもたちの活動が多岐にわたり制限されてきました。そろそろwithコロナの保育にシフトしていただきたいです。父母会は廃止になって良かったです。保護者会やこういったアンケートで十分ではないでしょうか
連絡帳や欠席連絡のためのアプリを導入してほしい。連絡帳に関しては手書きより入力の方が楽です。防犯の観点からカードキーを導入したのであれば各家庭最低2枚は用意してほしい。またカギをもっていない人は必ずチャイムを押すなどルールを定めてほしい
インターネットでの毎日の日誌のやりとりができると良いなと思います
連絡帳は紙ではなくデジタル化してほしい。欠席連絡もメールからラインなど電話以外の手段がほしい
日々の園での様子をアプリ連絡帳で共有してくれる園があると友達から聞きよいなと思いました。手書きの連絡帳はこれはこれで味があるので良いですが、写真がもう少し見られる環境があると良いです。
一時保育としての利用、土曜日の園庭開放、年長クラスで小学校に向けて勉強の時間
おむつのサブスク。連絡帳はアプリに変更、対応してほしい。またアプリにすれば園の様子を写真にして配信も可能になると思う。コロナで園での様子を見る機会も減ってきているので寂しい
コロナが流行してからプールができていないが、できたら良いなと思う。
保育者参加の制限はいつまで続けられるのでしょうか。様々な考え方が保守的に感じます。デジタル化に対応してほしいです(卒園式のオンライン化、手書きの連絡帳→アプリの導入)
もっと園で生活している姿を写真で販売してほしいです。動画もあると嬉しいです。アプリなど写真が見られてもうれしいです。給食のメニューを教えてください。
連絡帳のアプリ化、おむつのサブスク、近隣の公園へのお散歩、近隣のコミュニティとの接点、セキュリティカードの配布枚数を増やすこと
スポット利用の際は連絡時間が決められ体調確認しないと利用できない。
園内の防犯カメラ
連絡がかなり直前なのでもう少し前に周知してほしい

利用者向けアンケート【杉並芸術会館(座・高円寺):鑑賞・参加者】
自由意見

問4-6. 杉並芸術会館(座・高円寺)に来館している理由を教えてください。【その他】
自分で利用することがあるから
上演で参加するから
アンリ・ファーブルに寄るために、座の市も！
仕事で
老若男女にとって必要なプログラムが多いから
演劇WS参加
友人が出演するため

問7. 杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。
赤ちゃん以外のイベント
イスが痛い
公共劇場ならではの、もしくは公共劇場だからこそ出来る人が集まる場所づくり、長期に渡る人材育成、作品作りに取り組んでいただけたらと思います。
託児所
子どもが観やすい講演やイベントが増えると良いと思います。自ら参加型とか騒いで観られる、音楽等
1階ホールの使い方はいつも工夫に富んでいると思います
高齢はでも足が痛くならない優先席のようなもの
病気を抱えた子供がいても親が楽しめるように病児保育(特に医療措置が必要な子)体制を医師会等と連携して整えてほしいです。「誰でも楽しめる劇場」です。
図書館(出張所でもOK)
高齢者のダンスカンパニー
演劇書えつらん
杉並区民以外にも優しさがほしいです
初めてワークショップに参加し、ぜひたいく環境でとてもありがたいと思っています。発声WSの参加を逃してしまったことがあったので、また是非開催してほしいです
綺麗で重厚感があり、特別な場所感が好きですが、劇場に慣れていない人にとっては入りづらい。ふらっと立ち寄ってみたいくなる展示とかで演劇に興味を持たせたいと思います
充電サービス
座高円寺に今まで観劇以外できたことがあまりなかったため、色々な事業があるころを今知れている状態です。今後色々知っていききたいです。
劇団
劇団をもつてはいかがでしょう
どんどん開かれた劇場にしてほしいと思います
気軽にエチュードなんか演ずる場があると面白いかと思います。
現在の上演中の演劇公演等に関連した書籍の紹介等
視覚障害者のための駅からの誘導ボランティアサービス
いつも素敵な公演やイベントを開いてくださってありがとうございます。カフェもおいしかったです
芝生のある広場
カフェがもう少し遅くまであいていたらうれしいです

利用者向けアンケート【杉並芸術会館(座・高円寺):施設利用者】 自由意見

問5-8. 「座・高円寺2」または「阿波おどりホール」をご利用している理由について、教えてください。 【その他】
有名だから
高円寺園芸まつりに参加していただいております
イベントで毎年実施しているから
ドキュメンタリーフェスティバルで
阿波踊りホールで月2回程度利用させていただいています。あとアンリファープルにもご飯を食べに行っています
阿波踊りの練習が出来るから
阿波踊り連協会で優先使用が可能なので
定例会
阿波踊り関連
阿波踊り連として
阿波踊りの練習があるので
阿波踊りの練習のため
阿波踊りの練習のため
阿波踊りの鳴り物がOKなので
阿波踊りの練習のため
阿波踊りホールがあるから

問9. 杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

年寄りに解りやすい表記がほしい

食事処並びに発生室

立て看板の準備もお願いできたらなお良いと思いました。

ホールが使える日数が4日以上あると良い

トイレが地下1階にしかないのが不便。駐車場がないのが不便。

床がフローリングの上にシートがとても残念です。そのシートもかなり痛んでいます。

イベントへの特典の充実

大勢の人が使えるWi-Fiサービスを全館に設置。一部の区議会議員から指摘されていることについて説明や情報公開を積極的に行って理解を進めるべきだと思う

Wi-Fiをちゃんとつながるようにしてほしいです

飲料水の提供

阿波踊りホールのWi-Fiのつながりが悪い。

OL回線ですが電波が弱い(地下階)。Wi-Fi設置など可能でしょうか。(阿波踊りホールはWi-Fiが弱い)

Wi-Fiが弱い

Wi-Fiをもっとつながりやすく(長時間)してほしい

阿波踊りホールの電波が悪いのでWi-Fiがあるとありがたいです

Wi-Fiが弱いのもう少し強めていただけると嬉しいです

Wi-Fiを改善してほしい

施設内に販売機があると嬉しいです

ウォーターサーバーの導入を希望します

利用者の身の駐車場を使用可能であったらよかった。喫煙所を再設置してほしい

駐車場の拡充

利用者向けアンケート【大田黒公園】自由意見

問5-7. 大田黒公園の利用に当たって、何を重視して利用しているか教えてください。
【その他】

昔近くに住んでいたの

キレイ

鯉が見たい。お弁当を食べたりする。植物がキレイ。静か。

自然豊かで癒される空間だから

杉並区内の名所として以前より訪問したく思っていました

老護施設の行き帰り

問9. 大田黒公園での取組(公園の特色を生かしたイベント等)を知っているが、参加しなかった理由を教えてください。

情報が入ってこない

行事が予定とあわなかったので

時間が合わない

問12. 大田黒公園に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

カフェスペース

植物(樹木)ガイド、紅葉ライトアップ(最近は混んでいて観に来られない。余裕がある公開してほしい)

抹茶を飲めるイベントがもっと定期的にあったらいいと少し思っています

冬に咲く花があったら嬉しいです

男性用トイレにもおむつ替えシートがほしい。女性用(車いすマーク)トイレにはあるが、パパだけで子どもを連れてきたときに使いにくい。また授乳室があるとうれしい。

流れに水生植物(魚、昆虫等)がもっといれればと思います

庭の手入れがよく、今のままでも楽しませていただいている。

音楽会があればまたやっていただきたいと思う

季節の花、植栽が備わっていて楽しめるので、もっと種類が増えると良いかも

自然さがあってとても良い環境ですので気に入っています

利用者向けアンケート【高齢者活動支援センター】自由意見

問5-5. 高齢者活動支援センターの主にごこの施設を利用しているか、教えてください。
【その他】

映画

図書室

音楽室

問6-7. 高齢者活動支援センターの利用に当たって、何を重視しているか教えてください。
【その他】

集まっている人たちの中心辺りにあるから。何よりも無料なので

グループ活動

安いから

問10. 高齢者活動支援センターでの取組(高齢者を対象とした講座)を知っているが、利用しなかった理由を教えてください。

時間が取れない

苦手

知らなかったから

興味の講座がない

日程が合わなかったのと針仕事でなかったので

PR不足ではないでしょうか

カラオケの機器をもう少し良いものにしてくれたら

問13. 高齢者活動支援センターに「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点などがあれば、教えてください。

基盤等預かっている場所にボードを預かってほしいのでお願いします

大きい鏡がほしい

大きい鏡があったら最高です

軽食コーナーで食事をするときコーヒーを食事後に頼めるようにしてほしい、現状は同時にしか提供されない

スマホ、パソコン等の充電コーナーの設置、ごみ箱の設置

活動場所を多くしてほしい

以前1階にあった誰でも入れるサロンのような施設があれば良いと思う。3階の料金が高いので安くしてほしい

多目的ホールの抽選会の仕方を工夫してもらいたい(時間がかかりすぎる)

トイレの便座。冬はONIにしてください。節電は分かりますが高齢者は温度差ショックで血圧が上がります

今回のマクラメ教室で初めて参加させていただいたのでこれから色々参加できたらと思いました

講座の数を増やしてほしい。定員も多く。

講座の数が減っていますが、もう少し増やしてほしい

カフェ、メニュー数か月で変えてほしい