

区民施設の指定管理者の評価結果について



指定管理者を導入した区民施設について、令和7年度の施設管理の状況等を評価し、今後の指定管理者による施設運営に反映させ、利用者サービスの向上を図る。

概 要

- 1 対象施設及び指定管理者
3 3 施設 1 3 指定管理者

2 評価手順

- (1) 評価項目・評価基準
別紙1のとおり

(2) 一次評価

所管課において各指定管理者から提出された事業実績報告書及び自己評価に基づき、ヒアリング・現場調査・満足度のアンケート等を行い、管理状況等を評価し、「施設管理評価シート」を作成した。

なお、社会保険・労務等に関する法令順守については各指定管理者から文書で報告を受け、確認した。

(3) 評価委員会の評価

令和8年8月17日に開催した中央区区民部指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）において、「施設管理評価シート」により所管課から説明を聴取し、各指定管理者の施設管理状況等の評価を行った。

また、指定管理者の財務状況については、特定非営利活動法人東京都中央区中小企業経営支援センターに所属する中小企業診断士の委員が内容を確認した。

3 評価委員会の構成

区 分	氏 名	役 職 等
委員長	神田 良	明治学院大学名誉教授
委員	井上 孝	特定非営利活動法人 東京都中央区中小企業経営支援センター所属 中小企業診断士
委員	松岡 誠一郎	利用者代表（京橋地域）
委員	岩田 博	利用者代表（日本橋地域）
委員	問矢 重三	利用者代表（月島地域）
委員	濱田 徹	中央区 区民部長

4 総合評価結果 ※評価項目ごとの評価結果は別紙2のとおり

施 設 名	令和6年度指定管理者	評 価
①中央会館	松屋グループ・オーエンス共同体 (代表者 ㈱アターブル松屋)	A【優良】
②京橋地域区民館（7館）	スターツファシリティサービス㈱	A【優良】
③日本橋地域区民館（5館）	日本メックス㈱	A【優良】
④月島地域区民館（5館）	タフカ㈱	A【優良】
⑤浜町集会施設	タフカ・日本メックス共同事業体（代表者 タフカ㈱）	A【優良】
⑥晴海地域交流センター	晴海コミュニティリード共同事業体 (代表者 ㈱JTBCコミュニケーションデザイン)	A【優良】
⑦伊豆高原荘	㈱伊豆急コミュニティー	A【優良】
⑧区民健康村	富士屋ホテル㈱	A【優良】
⑨社会教育会館（3館+晴海分館）	中央区ほっとここからプロジェクト (代表者 ㈱小学館集英社プロダクション)	A【優良】
⑩総合スポーツセンター・浜町運動場・月島スポーツプラザ	中央区スポーツ未来創造パートナーズ (代表者 コナミスポーツ㈱)	A【優良】
⑪月島運動場・豊海テニス場	タフカ㈱	A【優良】
⑫産業会館	アクティオグループ（代表者 アクティオ㈱）	A【優良】
⑬日本橋公会堂	㈱パシフィックアートセンター	A【優良】

5 評価結果の活用

評価結果を各指定管理者に通知し、令和8年度以降に向けた改善策を検討させ、必要に応じて区が指定管理者の指導・監督を行う。

【プレス発表】なし 【議会对応】区民文教委員会報告（令和8年9月1日）

評価項目・評価基準

1 評価項目

評価の観点	評価項目
1 サービスの提供	(1)施設の目的に沿ったサービスの提供 (2)サービスの公平性 (3)利用者への対応 (4)利用者の安全確保 (5)利用促進事業・自主事業によるサービスの向上 (6)個人情報保護 (7)苦情等への対応と報告
2 事業運営	(1)事業実施のための適正な人員配置等 (2)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応 (3)関係団体、地域との連絡調整
3 施設の管理	(1)建物保守管理・設備機器安全確認 (2)設備・備品の管理 (3)清掃・警備・衛生管理 (4)指定管理者が行う修繕 (5)省エネ・省資源・環境配慮 (6)業務の外部委託 (7)管理記録
4 利用実績・収支の改善	(1)利用実績 (2) 利用促進事業・自主事業の利用実績 (3)管理経費等 (4)利用者増等による収支改善努力
5 利用者の満足度	(1) 区によるアンケート結果 施設共通の質問項目 ①職員の対応 ②施設内の清掃 ③施設内の案内表示 ④利用した設備 ⑤施設全体のサービス 施設独自の質問項目 料理・食事について（伊豆高原荘・区民健康村）

2 評価基準

(1)「評価項目」(上表に示すとおり「評価の観点」により3～7の評価項目がある。)の評価点

- 5：特筆すべき成果や実績が上がっている。
 4：管理者の独自の取組などにより、十分な成果や実績が上がっている。
 3：当然達成すべき水準を満たしていて、おおむね適切な状況である。
 2：一部改善が必要な状況がある。
 1：不適切な状況がある。

なお、区が実施したアンケート結果は、有効回答のうち「非常に良い」、「良い」などのよい評価をされた回答の割合により評価点をつける。

- 5：80%以上 4：60%以上 80%未満 3：40%以上 60%未満
 2：20%以上 40%未満 1：20%未満

(2)「評価の観点」別の評価

前記(1)の評価点を「評価の観点」別に集計した結果により評価する。

A+ (特に優良)：全て3以上で、4以上が過半数で、かつ5がある。

ただし、「評価の観点」5利用者の満足度については全て5である場合に適用。

A (優良)：全て3以上で、かつ4以上が過半数

B (妥当)：全て3以上

C (課題あり)：2以下がある。

D (要改善)：2以下があり、かつ2以下が過半数

(3) 総合評価

前記(2)の「評価の観点」におけるA+～Dの評価を総合的に勘案した結果を「総合評価」とする。

A+ (特に優良)：全てB以上で、かつ複数のA+がある。

A (優良)：全てB以上で、かつ複数のAがある。

B (妥当)：Cは1つ以下で、その他はB以上

C (課題あり)：複数のCがある。

D (要改善)：Dがある。

① 中央会館

[指定管理者：松屋グループ・オーエンス共同体 代表者 株式会社アターブル松屋]

前年度の評価を受けての対応		
「利用者が安全・安心に利用できる施設運営を行うとともに、利用促進事業に積極的に取り組むことにより、新規利用者の獲得および利用者の定着を図る。」との課題に対し、計画的な修繕の実施や各種利用促進事業の実施により、適正な施設運営および認知度向上に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	公共施設として、利用者が親しみを持って、快適に利用できるよう公平公正なサービスの提供に努めている。また、職員の親切丁寧な対応、緊急時への備えなど、利用者が安心して施設を利用できるよう努めている。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づき、適切に人員配置を行っている。また、引き続き地元警察と連携した防犯講習を実施し、職員の危機管理意識の向上に努めている。
(3)施設の管理	B	設備点検、備品管理および清掃を適切に行い、施設の適正な維持管理に努めている。また、予算の範囲内で優先度を設け、計画的な修繕を行っている。
(4)利用実績・収支の改善	A	Wi-Fiサービスおよび東京ロケーションボックスの継続に加え、集会室利用の増加に向けた利用促進事業、親子向けの自主事業などを行い、幅広い世代に向けて施設の認知度向上に努めている。
(5)利用者の満足度（アンケート結果）	A+	職員の対応や、施設内の清掃、案内表示、利用設備など、すべての項目で高い評価を得ており、利用者満足度は高い。
総合評価	A	適切な維持管理を行い、安定的な施設運営が行われている。利用促進事業などを通じて認知度の向上に努め、ホール、集会室の利用が件数、利用率共に前年度実績を上回った。

② 京橋地域区民館 [指定管理者：スターツファシリティサービス株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
「利用率の向上のため、引き続き利用促進事業や広報活動などに積極的に取り組むことで新規利用者の獲得に努めるとともに、安定した施設運営を行い利用者の定着を図る。」との課題に対し、複数の利用促進事業を新たに実施し、新規利用者の獲得や認知度の向上に努めた。安定した施設運営を行うことで、利用者アンケートでも前年度より高評価を得られた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	公共施設であることを理解し、事業計画書に沿った適切な運営が行われている。全区民館で自衛消防訓練を行うなど、職員の防災意識の向上に努めている。
(2)事業運営	B	緊急連絡体制図に基づいた対応ができるよう、職員への指導を徹底している。欠員が生じた場合にも他区民館職員及び本社社員による応援体制が整えられている。
(3)施設の管理	B	年間計画に基づき適切に清掃、保守点検を行い、快適な施設の維持に努めている。修繕についても各館のバランスを考慮しながら計画的に行われている。
(4)利用実績・収支の改善	A	地域全体での利用率は目標値より0.7ポイント高い53.5%となった。好評な講座を利用促進事業として開催し、区民館の認知度向上に努めた。
(5)利用者の満足度（アンケート結果）	A+	職員の対応や施設内の清掃、利用した設備など、利用者サービスの提供についてすべての項目に置いて前年度より高い評価を得ている。
総合評価	A	公共施設として、利用者が安心して区民館の利用ができるよう、安定的な施設運営を行っている。利用促進事業の新規参加率は78.7%と高く、区民館の認知度向上に寄与し、使用料収入も前年度より増加している。

③ 日本橋地域区民館〔指定管理者：日本メックス株式会社〕

前年度の評価を受けての対応		
「利用率の向上のため、引き続き利用促進事業や広報活動などに積極的に取り組むことで新規利用者の獲得に努めるとともに、安定した施設運営を行い利用者の定着を図る。」との課題に対し、アンケート結果に基づき職員が考案した新たな利用促進事業を実施することで新規利用者の獲得に努めた。あわせて、利用者の安全性・快適性の向上を目的とした修繕を行い安定した施設運営による利用者の定着を推進した。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	条例や規則を遵守した適切な施設運営に取り組んでいる。また、職員に対して各種研修を実施しており、各区民館での接遇のレベルの平準化・効率化に努めている。
(2)事業運営	A	事業計画書に基づいた適切な施設運営が行われている。また、久松町区民館の大規模改修工事に向けて町会の方と町会倉庫の整理に係る調整を行うなど町会や幼稚園のイベントへの協賛及び参加を行うことで地域と良好な関係を築いている。
(3)施設の管理	B	日々の巡回や点検により、館内設備における不具合の早期発見に努め、速やかに対応している。また、環境負荷削減のためにエアコン温度の適正設定やコピー用紙の再利用などを行っている。
(4)利用実績・収支の改善	B	アンケートを参考に職員が発案した利用促進事業を新規で開催し、区民館の認知度向上に努めている。また、一部区民館ではWi-Fiの常時接続を開始し、法人の会議や研修等を目的とした利用者の獲得に努めた。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A+	職員の対応や施設内の清掃、施設の設備など、全ての項目で高い評価を受けている。
総合評価	A	条例、規則に基づいて適切な運営、人員配置がされており、職員は研修などを通して接遇レベルの向上に努めた。また、区民館職員の意見を取り入れた利用促進事業を企画するなど、利用者満足度の向上を図った。

④ 月島地域区民館〔指定管理者：タフカ株式会社〕

前年度の評価を受けての対応		
「利用率の向上のため、引き続き利用促進事業や広報活動などに積極的に取り組むことで新規利用者の獲得に努めるとともに、安定した施設運営を行い利用者の定着を図る。」との課題に対し、参加率の高い利用促進事業の回数を増やし、地域団体とも連携を深めることで利用者の定着と新規利用者の獲得に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	施設の設置目的に則り、全ての利用者に対して公平公正なサービスの提供を徹底している。職員の接遇向上に向けた教育を通じ、親切かつ丁寧な対応を実践するとともに、緊急時の体制を整備することで、誰もが安全・安心に利用できる施設運営を図っている。
(2)事業運営	A	事業計画に基づいた適正な人員配置を維持し、緊急時マニュアルの整備や実践的な訓練を継続的に実施している。実際に救護が必要な事態が発生した際も、職員が迅速かつ的確に連携して対処した。また、急な欠員等にも柔軟に対応できるよう、職員が他の区民館でも勤務できる体制を整えている。
(3)施設の管理	B	設備・備品の維持管理を適切に行い、安全に利用できる施設運営を実現している。また、定期的・日常的に清掃を強化することで、利用者が安心でき、清潔で心地よい環境維持に努めている。
(4)利用実績・収支の改善	B	コスト管理の徹底による経費削減を図りつつ、利用者の要望を反映した利用促進事業を展開することで、施設の認知度向上及び新規利用者の獲得に努めている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、利用した設備など、利用者サービスの提供について全体的に高い評価を得ている。
総合評価	A	公共施設の指定管理者として、適切な運営と維持管理ができている。また、利用者のニーズを反映させた利用促進事業の展開により、新規利用者の獲得と利用率の増加に努めている。

⑤ 浜町集会施設 [指定管理者：タフカ・日本メックス共同事業体 代表者 タフカ株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
「利用者が安心して施設を利用できるよう設備の安全管理に努めるとともに、利用促進事業を積極的に開催し、周知することで、利用者の増加を図っていく。」との課題に対し、設備の計画的な修繕や施設特性に合わせた利用促進事業の実施を行い、利用者の増加に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	施設の特性を理解し、利用者の心情に配慮した接遇が行える職員を育成しており、利用者アンケートでも、高い評価を得ている。また、令和7年度より、責任者が熱中症対策アドバイザーの資格を受講取得し利用者の安全確保に努めている。
(2)事業運営	B	施設の運営に必要な人員を適切に配置している。また、緊急時の対応マニュアルを事務所内に掲示し、職員に共有するなど、有事の際に適切に対応できる体制が整えられている。
(3)施設の管理	B	省エネを意識した光熱水費の削減に積極的に努めている。また、施設の長寿命化に向けて設備や備品の定期点検を行い不具合があった場合には迅速に修繕を行うなど、安全かつ快適な施設サービスの提供に努めている。
(4)利用実績・収支の改善	A	前年度と比較し、葬儀利用の件数は減少したものの、会議室利用の件数は増加している。施設特性に合わせた講座のほか、新規講座や既存講座のシリーズ化など、新規利用者の獲得や施設の認知度向上に努めている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A+	職員の対応や施設内の清掃、サービスなど、全ての項目で利用者から高い評価を得ている。
総合評価	A	葬儀場と会議室が併設する本施設の特性を理解し、それぞれの利用者に合わせた適切な施設運営がなされている。また、利用者の安全な施設利用と施設の長寿命化に向けた対策にも取り組んでいる。

⑥ 晴海地域交流センター

[指定管理者：晴海コミュニティリード共同事業体 代表者 株式会社JTBコミュニケーションデザイン]

前年度の評価を受けての対応		
「利用促進事業を積極的に行い、利用率や認知度の向上を図るとともに、利用者同士の繋がりを支援し、地域交流の活性化に繋げていく。」という課題に対し、新たな利用促進事業を多数実施し新規利用者の獲得に努めるとともに、評判の良い事業を定期的の実施することで利用者間の継続的な交流を促進することで新たな地域交流の創出につながっている。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	施設の特性を理解し、安全に配慮した運営がなされている。また幅広い年代の利用者に公平公正なサービスが提供できるよう運用を工夫し、サービスの質の向上に努めている。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づき適正に人員が配置されており、緊急時にも対応できるよう危機管理マニュアルを整備し、様々な事故を想定した訓練を定期的の実施することで安全な施設運営を図っている。
(3)施設の管理	B	計画的かつ適切に維持管理が行われており、不具合を確認した際は速やかに区に報告するとともに、安全を確保できるように対処ができています。
(4)利用実績・収支の改善	A	利用件数、利用率ともに前年度を大きく上回った。各貸室の特性や利用状況に合わせた利用促進事業を実施することで、施設の利用率向上に努めている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、サービスなど、全体的に高い評価を受けている。
総合評価	A	開設から2年が経過し、新たな課題も生じてきているが、安定した運営に向けて都度区と協議し、適切に対処できている。年々利用者が増加しているなかでも運用を工夫していくことで、安全・安心な施設運営がなされている。

⑦ 伊豆高原荘〔指定管理者：株式会社伊豆急コミュニティー〕

前年度の評価を受けての対応		
「特別料理などの利用促進事業や施設の魅力の発信を積極的に行い、更なる利用率の増加に繋げていく。」との課題に対し、季節に応じた特別定食の提供や中央区のテレビ広報で魅力発信を行うなど、利用率の増加に向け積極的に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	施設の設置目的を理解し、全ての利用者が快適に施設を利用できるよう適切なサービスの提供がなされている。丁寧な接客は高い評価を得ており、質の高いサービスの提供に繋がっている。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づき、適切な人員配置がなされている。利用者の安全を第一とした緊急事の体制が構築されているほか、地域の関係団体と連携し、利用率向上に努めている。
(3)施設の管理	B	設備管理の年間計画を作成するほか、日々の点検を徹底することで、不具合箇所の早期発見や予防保全に努めている。また、館内の清掃は適切に行われており、利用者アンケートでも好評を得ている。
(4)利用実績・収支の改善	A	献立や消耗品の仕入れ方法の見直しなどを行い、サービスの水準を維持しながら経費削減に努めた。利用者数は前年度を上回っており、稼働率も81.8%と非常に高い水準を維持している。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A+	職員の対応や施設内の案内表示、施設全体のサービスなど、全ての項目において利用者から高い評価を得ている。
総合評価	A	丁寧な接客やきめ細かい清掃は利用者から高い評価を得ており、リピーターの獲得に繋がっている。また、人員配置の工夫やメニューの見直しなどを積極的に行い、良質低廉な食事やサービスの提供が維持できるよう努めている。

⑧ 区民健康村〔指定管理者：富士屋ホテル株式会社〕

前年度の評価を受けての対応		
「自主事業や広報活動を積極的に行い、更なる利用率の増加を図るとともに、サービスの質の維持・向上に努め、利用者の満足度向上を図る。」との課題に対し、旅行サイトへの空き室情報の掲載といった広報活動に取り組むとともに、丁寧な接客やクオリティの高い食事を提供することで利用者が快適に過ごせるよう努め、満足度向上を図った。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	丁寧な接客と質の高い料理は、いずれも利用者から好評を得ている。利用者の要望に応じて柔軟に対応しつつ、公平性を保った接客ができており、安心して施設が利用できるようサービスの向上に努めている。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づいた施設運営が行われており、施設の稼働状況に合わせて適切に人員配置を行っている。周辺の観光施設や消防署等と連携を図っており、良好な関係を築いている。
(3)施設の管理	B	巡回や日常点検を徹底し、設備等の不具合が発生しないよう努めている。丁寧な清掃や利用者の安全確保を心掛けており、快適に過ごせるよう努めている。
(4)利用実績・収支の改善	A	利用実績は高い水準を保っており、更なる増加に向けた取り組みがなされている。効率的な人員配置や省エネルギー対策により経費を削減し、収支改善に努めている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A+	職員の対応や施設内の清掃、施設全体のサービス、料理・食事など、全ての項目で利用者から高い評価を受けている。
総合評価	A	丁寧な接客や快適な施設を維持する清掃など、質の高いサービスを提供している。利用者数及び客室稼働率は、昨年度と比較してやや減少したものの高い水準を保っており、更に増加するよう意欲をもって施設運営を行っている。

⑨ 社会教育会館 3館＋晴海分館

[指定管理者：中央区ほっとここからプロジェクト 代表者 株式会社小学館集英社プロダクション]

前年度の評価を受けての対応		
「施設の利用状況を把握し、幅広いジャンルの自主事業を実施するとともに、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう丁寧な接遇に努め、利用率のさらなる向上を図る。」との課題に対し、施設の利用実績を考慮して団体への影響の少ない曜日・時間帯に自主事業を開催することに加え、偏りなく幅広いジャンルをテーマに実施することで、利用率の向上を図った。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	年間事業計画書等に従い、事業目的に沿ったサービスの提供や利用者の安全確保に努めている。また、設備更新やメンテナンスなどサービス向上に努めた。
(2)事業運営	B	施設の管理運営に必要な人員が配置されている。また、複合施設内各施設との合同避難訓練や、小学校や地域団体と連携した講座を実施するなど、地域との関係構築に努めた。
(3)施設の管理	B	設備機器は、適正に管理されている。また、現金のほかクレジットカードなどで受け付けた使用料を都度記録して帳票と照合するなど、管理を徹底して行った。
(4)利用実績・収支の改善	A	幅広いジャンルの自主事業を実施したことに加え、新たに利用促進事業を実施することで、施設の新規利用者の獲得や利用率の向上に努めた。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃・案内、利用設備など、全ての項目で大変良い評価を得ている。
総合評価	A	新たに利用促進事業を実施するなど、利用率の向上に努めるとともに、利用者が安全・安心に利用できる施設管理やサービスの提供・施設運営に努めたことで、利用者からも大変な好評を得られた。

⑩ 総合スポーツセンター・浜町運動場・月島スポーツプラザ

[指定管理者：中央区スポーツ未来創造パートナーズ 代表者 コナミスポーツ株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
「利用率の向上のため、自主事業等の取り組みを推進するとともに、利用者が快適かつ安全・安心に施設を利用できる環境整備に努める。」という課題に対し、前年度の取り組みを継続・発展させながら、自主事業の更なる充実に取り組んだ。具体的には、利用ニーズの把握に努めつつ、既存プログラムの内容を更に見直し、魅力向上を図るとともに、新規プログラムの企画・実施を行い、利用機会の拡大とサービスの質の向上に努めた。 また、利用者がより快適かつ安全・安心に施設を利用できるよう、引き続き接遇を中心とした内部研修を実施し、職員の意識と対応力の向上を図るとともに、施設環境の維持・改善にも継続的に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	各団体との連携強化と自主事業の充実に継続して取り組み、利用者満足度の向上を図った。苦情対応については、迅速な事実確認と適切な対応に加え、再発防止の徹底に努めた。
(2)事業運営	B	有資格者や経験豊富な人材を適正に配置し、内部研修を通じて職員全体のスキル向上を図った。併せて、自衛消防隊による消火・避難誘導訓練やAED・心肺蘇生訓練を継続的に実施し、緊急時対応力の強化に努めている。
(3)施設の管理	B	設備の老朽化に対応するため、大規模改修を考慮した修繕優先順位を考え実施し、事故防止と機能維持に努めている。併せて、空調や照明の運用を状況に応じて見直し、省エネルギーの推進にも取り組んでいる。
(4)利用実績・収支の改善	B	大規模改修工事を並行して実施する中で、利用制限等の影響がある状況であったが、利用促進に向けた取り組みや空きスペースを活用した自主事業の実施により、全体として利用者数は前年度と比較して若干の増加となった。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、利用設備など、全体的に高い評価を受けており、利用者の満足度は高い水準で維持されている。
総合評価	A	各種自主事業の充実や利用促進の取り組み、職員研修の実施、安全対策の強化、計画的な修繕・改修の推進により、大規模改修工事と並行した厳しい条件下においても利用者数の増加と高い満足度を維持している。総じて、施設運営は安定的に推移している。

⑪ 月島運動場・豊海テニスコート [指定管理者：タフカ株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
「引き続き雨天時におけるグラウンド・コート整備に注力する。」という課題に対し、天候回復後の迅速な排水作業や砂入れ等の土壌整備を徹底することで、利用休止時間の短縮と良好なコンディションの維持に努めた。また、「全ての職員が質の高い接遇を行うことにより更なる利用者満足度の向上に努める。」という課題に対しては、両施設ともにスタッフ間での事例共有等を実施し、職員一人一人が丁寧かつ柔軟な対応を心がけるよう意識の統一を図り、更なる利用者満足度の向上に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	日々の入念なグラウンド整備や安全を確認しやすい環境構築に加え、利用者が安全・安心かつ快適にスポーツを楽しめるサービスの提供に積極的に取り組んでいる。
(2)事業運営	A	不測の事態や刻々と変わるグラウンド状況に臨機応変に対応するため、適切な人員配置と連絡体制を確保している。また、区や関係団体との密な連携調整を通じて、施設運営の安定化と円滑な事業実施に努めている。
(3)施設の管理	B	日頃から施設の設備・備品に意識を向け、計画的な修繕を行うとともに、職員による自前での修繕を徹底することで経費削減に努めている。また、テニスボールの再利用など、リユースや省エネ対策に積極的に取り組んでいる。
(4)利用実績・収支の改善	B	両施設とも、グラウンド・コートの状況に応じた雨天後の早期回復に努め、利用実績向上のための取り組みを行った。また、職員による修繕や省エネ運営を実践することで、経費削減とサービス向上に繋げている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、施設全体のサービスなど、全体的に高い評価を得ている。
総合評価	A	卓越した整備技術と柔軟な人員配置により良好な施設環境を維持しつつ、利用者の声を反映した迅速な運営改善や自主事業の積極的な展開を図っており、適切な管理運営が実践されている。

⑫ 産業会館 [指定管理者：アクティオグループ 代表者 アクティオ株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
「企業の利用率の向上に向けて、利用促進事業の更なる充実を図るとともに、引き続き利用者が安全・安心に利用できる施設運営を行う。」との課題に対し、企業向けのセミナー・個別相談会を開催したほか、近隣の中小企業にチラシを配布するなど積極的な施設の周知活動を行った。また、施設巡回やスタッフ間の情報共有の徹底により危機管理体制を確保し、適切な維持管理を行ったことにより、安全・安心な施設運営が遂行された。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	企業向けの利用促進事業の充実を図ったほか、利用者への丁寧な対応により満足度のサービスが提供されている。また、利用者からの意見・要望について、職員間での情報共有を行い、適切な施設運営に繋げている。
(2)事業運営	B	近隣町会のイベント等で定期的に施設が利用されており、地域との良好な関係性が窺える。また、緊急時に備えた準備や適切な体制が整備されている。
(3)施設の管理	B	施設の保守、清掃、警備などの維持管理は外部委託も含めて、適正に実施されている。また、修繕も計画的になされており、故障時は利用者の安全に配慮した迅速な対応がとられている。
(4)利用実績・収支の改善	B	ホームページ改定による利用案内の強化し、積極的な広報活動や利用者への丁寧な対応を継続して実施したことにより、利用率及び使用料収入が前年を上回った。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A+	職員の対応や施設内の清掃、施設全体のサービスなど全体的に高い評価を得ている。
総合評価	A	利用促進事業の充実を図るとともに、職員の親切丁寧な対応や積極的な広報活動を継続して実施したことにより、利用率の向上及び使用料収入の増加に繋がった。また、施設サービス全体的に高評価を得ており、利用者の満足度が高い。

⑬ 日本橋公会堂〔指定管理者：株式会社パシフィックアートセンター〕

前年度の評価を受けての対応		
「利用者ニーズに適切に応えるとともに、リニューアルの機会をとらえ情報発信や自主事業を通して本施設の認知度の向上と利用促進を図り、更なる新規利用者の獲得に努める。」との課題に対し、丁寧なヒアリングで利用者の要望を的確にとらえ最大限応えるとともに、地域メディアを活用した積極的な情報発信や公会堂ホームページの充実、さらに自主事業を通じて潜在的な利用者層の開拓と施設認知度の向上を図った。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	技術及び接遇研修によりサービスの質を高めつつ利用者の要望に応え、キャッシュレス決済拡充等による利便性の向上を図った。また、子どもにも理解できる避難経路図を設置するなど、有事の際の安全対策を講じ、公平なサービス提供を行っている。
(2)事業運営	B	古典芸能の造詣が深い技術者の配置により、ホールの特異性を活かした舞台運営を可能にしている。また、地元タウン誌の記事掲載を通じ、地域住民の認知度向上及び親和性を高めた。
(3)施設の管理	B	点検や適正な管理により、設備や備品の安全性を確保し、利用者の快適で円滑な利用へと繋げた。また、主たる業務以外について、専門の業者や経験豊富な業者を的確に選定し外部委託を行うことで、サービス品質の底上げと安定化を図っている。
(4)利用実績・収支の改善	A	大規模改修工事の期間中、ホールの早期利用再開を待ち望む声もあり、再開後は高い需要と高稼働を維持している。自主事業は大盛況で、前回比2倍超の利用者数となった。また、戦略的広報や利便性向上の取り組みにより、リピーターを含む利用促進へと繋げた。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A+	全ての項目で高評価を得ており、利用者からの満足度は高い。
総合評価	A	ホールの特異性と多種多様な利用者の要望に対応できる技術者を配置するとともに、利便性の向上を図り満足度強化に取り組むほか、適切な管理で修繕費の抑制や環境負荷低減に努めるなど、公の施設として高品質で安定した運営を行っている。