

区民施設等及び温浴プラザの指定管理者の評価結果について

(1) 目的

指定管理者を導入した区民施設等及び温浴プラザについて指定管理者による施設管理の状況等を評価し、今後の施設運営に反映させ、利用者サービスの向上を図る。

(2) 施設及び指定管理者

区民部 33施設 12指定管理者
環境土木部 1施設 1指定管理者

(3) 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

所管課が各指定管理者からの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。

③ 評価委員会の評価

「中央区区民部・環境土木部指定管理者評価委員会」(以下(評価委員会)という。)が「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、東京商工会議所中央支部の委員が内容を確認した。

評価委員会の開催日：平成23年8月3日

【評価委員会の構成】

区分	氏名	役職等
委員長	神田 良	明治学院大学経済学部教授
委員	木下 潤子	利用者代表(京橋地域)
委員	飛川 恵一	利用者代表(日本橋地域)
委員	風間 慎輔	利用者代表(月島地域)
委員	井ノ口 善彦	東京商工会議所中央支部 経営指導員
委員	齋藤 弘	中央区 区民部長
委員	宮本 恭介	中央区 環境土木部長

(4) 総合評価結果

施設名	指定管理者	指定期間	評価
①中央会館	松屋グループ 代表者 (株)アール松屋	平成23年4月1日 ～平成28年3月31日	A【優良】
②日本橋公会堂	(株)パシフィックアート センター	平成19年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
③京橋地域区民館 (7館)	(株)ケントク東京本部	平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
④日本橋地域区民館 (5館)	日本メックス(株)	平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
⑤月島地域区民館 (5館)	タフカ(株)	平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
⑥浜町集会施設	日本メックス・タフカ共同 事業体 代表者 日本メックス(株)	平成22年4月1日 ～平成25年3月31日	A【優良】
⑦伊豆高原荘	東京ケータリング(株)	平成20年4月1日 ～平成25年3月31日	A【優良】
⑧区民健康村	富士屋ホテル(株)	平成19年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
⑨産業会館	アクティオグループ 代表者 アクティオ(株)	平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
⑩社会教育会館 (3館+晴海分館)	小学館集英社プロダクシ ョングループ 代表者 小学館集英社プロ ダクション	平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
⑪総合スポーツセン ター・浜町運動 場・月島スポーツ プラザ	シンコースポーツグループ 代表者 シンコースポーツ (株)	平成23年4月1日 ～平成28年3月31日	A【優良】
⑫月島運動場・晴海 運動場 豊海テニス場	タフカ(株)	平成23年4月1日 ～平成28年3月31日 平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
⑬温浴プラザ	(株)山武	平成19年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】

※評価の観点ごとの評価結果は別紙2のとおり

(5) 評価結果の活用

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

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)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、地域との連携調整
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)自主自業の利用実績 (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・マナー・説明 ②要望・苦情の対応 ③手続きや申請方法 ④貸出用備品(温浴プラザを除く。) ⑤施設内の清掃 ⑥施設のサービス ⑦施設内の案内 ⑧今後の利用 施設独自の質問項目 雰囲気・設備 レストラン・宴会の料理(中央会館) 浴衣・タオル等備品及びアメニティグッズ 食事(伊豆高原荘・区民健康村) 展示室の今後の利用(産業会館)

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3～11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：管理者の独自の取り組みなどにより、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、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「非常に良かった」「良かった」「適切」

「また利用したい」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(優良)：すべて3以上で、かつ4以上が過半数

B(妥当)：すべて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(優良)：すべて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 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		
広報活動や自主事業の充実を図るため、昨年度から行っているオペラ映画上映会に加え、新たに「銀座出会いの広場」を実施し好評を得た。とりわけ「銀座出会いの広場」は、行政が後援する婚活事業として非常に注目度が高かったことから、施設の周知にも大きく貢献した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	丁寧な対応、説明、言葉遣いなど職員の接遇が良好であり、利用者の満足度が高い。また、「銀座出会いの広場」などの自主事業を充実させており、利用者サービスの向上が図られている。
(2) 事業運営	A	法令を遵守し、適切な人員配置を行うとともに、適正な労働環境が整えられている。災害時に備え、関係部署で情報共有を行うほか、地域の警察・消防とも適宜連絡調整を行い、緊急時に迅速な対応ができるように努めている。
(3) 施設の管理	B	貸しホールや婚礼など多用途の来客施設であるが、各部署間で積極的に連携を図っており、施設の管理は適切である。再利用計画書に基づいたごみの減量・再利用の目標値を達成するなど、環境負荷低減に配慮している。
(4) 利用実績・収支の改善	A	ホームページでの広報や自主事業の充実により利用率を向上させるよう努めるとともに、勤務シフトの細分化により人件費を削減するなど、収支の改善が図られている。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	「今後も利用したい」という意見は100%であり、職員の対応・清掃などすべての項目において高い評価を得ている。
総合評価	A	各部署間で情報の共有化が図られており、利用者への対応や安全性の確保が適切に行われている。また、自主事業の充実は、施設の認知度、利用者サービスの向上に大きく貢献している。

② 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		
利用率は高レベルに達しているが、高率を維持するため引き続き、新たな利用者の開拓、利用者数の増加を目指す取り組みを推進するとともに、利用者の満足度の向上に向けたきめ細かな施設運営を期待する。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	ホールの利用にあたっては、様々な目的に対応できるスタッフ体制が整えられている。また、接遇研修の実施により統一されたサービス水準が保たれている。
(2) 事業運営	A	事業実施のための的確に対応できる人員を配置し、法令等を遵守した適正な勤務体制がとられている。また、自衛消防隊の訓練で中心的役割を果たしている。
(3) 施設の管理	B	舞台設備等の保守点検・備品管理・修繕等は適切に行われ良好な状態が保たれている。また、省エネ・省資源対策として、震災以降も積極的に節電に努めている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	ホールの利用率は目標を達成し、前年度に比べ高くなったが、集会室は震災等の影響により目標達成にいたらなかった。収支は震災による利用実績減やキャンセルに伴う使用料を還付したことを考慮すると前年度と同水準にある。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	アンケート全8項目の内、評価点4は1項目、他の項目はすべて評価点5という高い得点であり、満足度は高いものと思われる。
総合評価	A	全体的にサービスの提供・事業運営・施設の管理が的確になされ、利用者の満足度も高い評価が得られている。

③ 京橋地域区民館 [指定管理者：株式会社ケントク 東京本部]

前年度の評価を受けての対応		
施設の清掃確認など利用環境を向上させるという課題に対して、清掃の確認漏れの防止策として清掃チェック表を作成しチェック体制の強化を図ったほか、手直し清掃の徹底に努めている。また、限られた予算の範囲内で壁クロスや畳・襖の張替などを計画的に行い、利用環境の向上に努めている。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	条例規則を遵守し、適切なサービス提供・安全管理を行っており、不当キャンセルへの対応も適切である。また、すべての区民館で同一水準のサービス提供・対応が行われるようマニュアルを整備するとともに、情報の共有化が図られている。
(2) 事業運営	A	法令を遵守し、適切に人員配置を行っており、円滑な事業運営がなされている。東日本大震災発生時は、各区民館において利用者に対して適切な誘導を行うとともに、施設の不具合箇所の把握・対応を迅速に行い、利用者の安全確保に努めた。
(3) 施設の管理	B	建物の維持管理・貸出備品の管理は適切に行われている。限られた予算内で壁クロス・畳の張替を行うほか、手直し清掃を徹底するなど、利用環境の向上が図られている。
(4) 利用実績・収支の改善	A	東日本大震災の影響により、3月の利用実績は前年と比較して減少してしまっただが、職員の適切な接遇や利用環境の整備、さらには、積極的な広報活動により、目標値を上回る利用率を維持している。また、管理経費削減に向けた検討会の実施など、収支改善への取組みが行われている。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の接遇・貸出備品・清掃など、すべての項目にわたり利用者から高い評価を得ている。特に、職員の接遇については、「良かった」との意見が多く、適切な対応が行われていることがわかる。
総合評価	A	貸館業務としての接遇や対応のほか、利用環境の整備、施設の安全管理など利用者サービス向上に向けた取組みは適切である。また、区によるアンケートにおいても運営全般において満足度は高い。

④ 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		
災害時や事故処理に対応するためのマニュアルを整備し、地域の消防署と連携して訓練を実施するなど、利用者の安全確保に努めた。また、ホームページ等による広報活動や新たな自主事業の実施により、利用者サービスの向上を図るとともに、新規利用者の開拓に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	マニュアルや研修により職員の接遇向上に努めており、職員の対応が利用者から高く評価されている。自主事業は、実用的なAED講習のほか、ばらのアレンジメント体験会を開催し、利用者サービスの向上に取り組んでいる。
(2) 事業運営	A	職員の業務知識習得のため、教育・研修を積極的に行っており、適材適所の人員配置が行われている。災害時の対策や事故処理についてマニュアルが整備されており、また、実践を想定した訓練を行うなど、緊急時の安全確保が図られている。
(3) 施設の管理	B	法令、協定等に基づき適正に管理されているほか、独自に建物・設備の総合点検 (安全パトロール) を実施し、利用者の安全確保を図るとともに、不具合などの早期発見に努めている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	ポスターや案内状による広報活動のほか、新たな自主事業を行い、新規利用者の獲得に取り組んでいる。また、全従事者に省エネ・省資源意識の徹底を図り、経費の削減に努めている。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応・マナー、清掃など、全てにわたって利用者の満足度が高く、利用者へのサービス提供、利用環境の整備が良好に実施されている。
総合評価	A	教育・研修により、職員の適切な接遇が行われており、利用者から高い評価を受けている。自主事業は、新たな分野を開拓し、利用者サービスの向上に努めるとともに、積極的な広報活動により、新規利用者の獲得に取り組んでいる。

⑤ 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		
自主事業は工夫を凝らしたものを開催し、利用者サービスの向上を図るとともに、地域コミュニティ形成の場として積極的なPRを行っている。また、従事者全員にコスト意識の徹底を図り、こまめな節電・節水等により、省エネルギー・省資源対策に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	条例・規則を遵守し、適切かつ公平なサービス提供を行っている。また、個人情報の取り扱いについてはプライバシーマークを認証取得し、適正な個人情報管理を実施している。
(2) 事業運営	A	法令を遵守した雇用形態・勤務体制がとられ、高齢者就業機会の確保については区から表彰を受けている。また、緊急時に備えたマニュアルの整備や研修・訓練が適宜行われており、利用者の安全の確保が図られている。
(3) 施設の管理	B	仕様書や協定書に基づき、適正に管理されている。節電・節水やゴミの分別、紙の両面使用等の取組により、省エネ・省資源に努めている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	利用実績は東日本大震災の影響により前年度を下回ったものの、目標値は達成することができた。自主事業は毎年工夫した内容で実施し、利用者から好評を得ており、利用率増へ向けた取組みがなされているほか、光熱水費が縮減されるなど、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	職員の対応や施設サービス・貸出備品などについては高い評価を得ており、利用者の99.2%が今後も利用したいと回答している。
総合評価	A	条例・規則を遵守した公平なサービス提供を行うとともに、職員の良好な接遇や自主事業により、利用者から高い評価を受けている。情報管理の徹底や、緊急時の安全確保対策が図られており、利用者が安心して利用できる環境が整備されている。

⑥ 浜町集会施設 [指定管理者：日本メックス・タフカ共同事業体 代表者 日本メックス株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
(平成22年度から指定管理者制度導入)		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	葬儀利用ができる施設として、利用者の心情を考慮した対応が必要となることから、長期的な接遇・業務知識習得研修などを行い適切な接遇が行われている。
(2) 事業運営	A	施設運営に必要な人員が適切に配置されているとともに、法令を遵守した雇用形態、勤務体制がとられている。また、高齢者雇用推進事業所表彰を受賞するなど、高齢者の雇用にも積極的である。
(3) 施設の管理	B	仕様書どおりの維持管理を行うほか、独自に省エネ診断を実施するなど省エネ・省資源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	新規開設施設であり、当初目標とした利用件数には達していないが、自主事業やホームページの開設、周知用チラシの配布など利用率向上に向けた努力を行っている。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	「今後も利用したい」という意見は100%であり、職員の対応・説明、貸出備品など全般的に高い評価を得ている。
総合評価	A	職員の対応がよく、利用者が今後も利用したいと感じるサービスの提供ができています。また、省エネ・省資源対策、利用率向上に向けた取組も積極的に行っている。

⑦ 伊豆高原荘 [指定管理者：東京ケータリング株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
利用者数の目標人員達成に向けて、昨年度から開始した特別料理プランをはじめ、縁日の開催、花火大会送迎やマイクロバスによる周辺観光といった施設独自の手づくりの自主事業を行うなど、リーズナブルでありながら季節感・地域特性を活かしたサービス内容の充実を図った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	利用者に対する細やかな心遣いやサービス提供ができており、利用者満足度が高い。自主事業は季節感・地域特性を生かした特別料理プランを実施し、サービス向上が図られている。
(2) 事業運営	A	労働法令を遵守し、従業員の安定的な雇用が図られている。緊急対応マニュアルを整備し、定期的な従業員研修が実施されており、災害時にも利用者の安全が確保できるよう努めている。
(3) 施設の管理	B	法令、協定等に基づき、適切に管理を行うとともに、利用者が快適に過ごせるように点検・確認が行われている。また、前年度に比べゴミの廃棄量及び燃料の使用量が削減されており、省資源対策への取組みが評価できる。
(4) 利用実績・収支の改善	B	利用者数は目標に達しなかったが、自主事業による集客の工夫や管理経費の削減など、収支改善に向けた努力がなされている。利用者数の目標値達成に向けたより一層の努力が望まれる。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や案内、施設のサービスなど、すべての面において利用者から高い評価を得ている。
総合評価	A	自主事業の強化や管理経費の削減により収支の改善に向けた取組みが図られている。職員の接遇や施設的环境等、利用者が安心して心地よく過ごせるような施設づくりがなされている。

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		
継続的に利用率を向上させるとともに、区民利用を増加させるという課題に対して、インターネット予約サイトに掲載するほか、わたしの便利帳へ広告を掲載するなどの対策をとり、前年度を越える大幅な利用者増を達成した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	接遇や業務知識を習得するための職員研修を積極的に行っており、職員の接遇について利用者から高い評価を受けている。自主事業は新たにロビーコンサートを実施するなど、利用者サービスの向上が図られている。
(2) 事業運営	A	労働法令を遵守した適材適所の人員配置により、円滑に施設運営がなされている。災害時の緊急連絡網・組織編制が整っており、緊急時でも利用者が安心して過ごせる環境を提供できている。
(3) 施設の管理	A	施設の清掃・安全管理は、法令、協定書に基づくほか、利用者が快適に過ごせるよう日々の巡回・点検が適切に行われている。特に、宿泊施設として飲食の提供を伴うことから、衛生管理が徹底されており、利用者からの評価も高い。
(4) 利用実績・収支の改善	A	わたしの便利帳への広告掲載やインターネット予約の強化により、利用者数・利用料金収入ともに大幅に増加することができた。また、利用者増に伴う増収分を自主事業の充実による利用者への還元など、経費を有効に活用しながら利用者サービスの向上を図っている。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応・マナーや施設のサービス、食事など、全ての項目で水準を上回る評価を得ている。また、アンケート回答者の約98%が今後も利用したいと回答していることから、高く評価することができる。
総合評価	A	わたしの便利帳やインターネット等を活用した積極的な広報活動により、開設以来、最も多くの利用者数を達成することができた。また、利用者満足度についても自主事業や職員の接遇、料理などすべての項目において良い評価を得ており、高い水準での運営を行っている。

⑨ 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		
ホームページの検索エンジンの最適化の実施によるアクセス件数の増加、貸し会議室検索サイトへの登録、近隣企業へのパンフレットの配布活動などを実施した結果、展示室の利用率が32.6%→39.4%、集会室の利用率が57.7%→61.3%に向上した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	施設の目的に沿ったサービスの提供が図られており利用者に対する、接客、苦情に対する対応等も適切に行われている。
(2) 事業運営	A	適正な人員の配置がなされており、近隣の関係団体と緊密な連携が図られ信頼関係も構築されている。
(3) 施設の管理	B	建物の保守、修繕、清掃、警備など施設の管理については適正に管理されている。
(4) 利用実績・収支の改善	A	管理経費の節減努力と利用者増への積極的な取組がなされており、利用率、収入も前年度を大幅に上回る実績を上げている。
(5) 利用者の満足度(アンケート結果)	A	利用者アンケートの結果は「職員の対応・マナー」ほか全ての項目において高い評価を得ており、区民サービスの向上に向けた積極的な取組がなされている。
総合評価	A	全体的には協定書に基づき、施設として必要なサービスの提供、施設の適正な管理がなされている。また、特に、経費の節減努力と利用率の向上、収入の増が図られており積極的な収支改善努力が見られる。区民サービスの観点からも、アンケート結果において、高い評価を得ている。今後は展示室の一層の利用率の向上を期待する。

⑩ 社会教育会館 3館+晴海分館 [指定管理者：小学館集英社プロダクショングループ 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		
利用者の要望に対しきめ細やかにかつ迅速に応えながら、利用率の向上と社会教育関係団体の活動支援に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	事業計画書に従い、事業目的に沿ったサービスの提供がなされており、利用者への対応も適切になされている。
(2) 事業運営	A	事業実施のために対応できる人員が配置されており、緊急時にあっても適切な対応がとれる体制が確保されている。
(3) 施設の管理	B	施設の維持・修繕については適切であり、良好な状態が保たれている。
(4) 利用実績・収支の改善	A	利用率は提案された目標を達成し、使用料収入も増えている。
(5) 利用者の満足度(アンケート結果)	A	アンケート結果において利用者から高い評価を得ている。「職員の対応・マナー・説明」では、「非常に良かった」、「良かった」と回答した利用者が9割を超えている。
総合評価	A	サービスの提供、事業運営が適切になされ、利用者の満足度も高い。

⑪ 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：シンコースポーツグループ 代表者シンコースポーツ株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
<p>浜町運動場の利用増に向けて、目標値を設定しPRに努めるなど対策を講じたが、東日本大震災による影響（3月利用が前年度より44面減少）により、利用面数は減少した。ただし、利用率は前年度に比べて約2ポイント増加した。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	利用者への対応や安全確保、ニーズを反映した自主事業の実施等施設の目的に沿ったサービスの提供が図られた。
(2) 事業運営	A	柔軟な人員配置や危機管理マニュアルに基づき緊急時の体制が整備されており、適切な事業運営が行われている。
(3) 施設の管理	B	法令、協定書に基づき施設管理は適切に行われている。特に節電やリサイクル率の改善など省エネを図った。
(4) 利用実績・収支の改善	A	HP、新聞折込み等施設や事業のPRと共に、ニーズに合った自主事業の展開により、利用者数や自主事業における参加者数は増加した。
(5) 利用者の満足度（アンケート結果）	A	職員の対応・マナー・説明や貸し出し用備品への満足度は高く、「今後も利用したい」が99.4%であった。
総合評価	A	利用者へのサービスの提供やニーズを反映した自主事業の展開などが、的確に行われており利用者の満足度も高い。全体的に適切な管理運営が行われている。

⑫ 月島運動場・晴海運動場・豊海テニス場 [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		
<p>豊海テニス場の利用増に向けて、薄暮時間帯の利用枠の拡大を行うなど利用者増に努めたが、雨天の影響により利用者増にはつながらなかった。（利用者の多い4・9月の雨天による不能面数の合計が、平成21年度は72面、平成22年度は318面であった。）</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	接遇や利用者の安全確保に向けて適切な対応が行われた。特に、運動場については良好な整備が行われている。
(2) 事業運営	B	雨天後や大会開催時の人員増など柔軟な人員配置がなされており、緊急時の体制の整備や研修を行うなど、適切な事業運営が行われた。
(3) 施設の管理	B	法令、協定書に基づき、施設管理は適切に行われている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	月島運動場の自主事業の展開や豊海テニス場の薄暮時間帯の利用枠拡大など収支改善の努力は認めるが、使用料及び利用面数の増にはならなかった。
(5) 利用者の満足度（アンケート結果）	A	全般に評価は高く「また利用したい」という意見は100%であり利用者満足度は高い。
総合評価	A	施設管理（運動場の整備）については利用者の満足度も高く評価できる。今後は更なる利用者拡大に向けた取組を期待する。

⑬ 温浴プラザ [指定管理者：株式会社山武]

前年度の評価を受けての対応		
<p>キッズスイミングやキッズフィットネスなど自主事業の充実により、新たな参加者が増えた。また、管理運営面では、洗浄の徹底や配管改修工事（区施工工事）により、レジオネラ属菌は検出されず良好な水質を維持しており、節電その他の取組により運営経費の増加は抑えられた。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	法令や協定書を遵守して運営が行われている。また、自主事業の増設等により利用者サービスの向上にも努めている。しかし、前年よりもケガが増えたので、安全管理の一層の徹底が望まれる。
(2) 事業運営	A	適正な人員配置と雇用がされている。緊急時の体制も確立しており、東日本大震災時の対応も迅速に行われた。
(3) 施設の管理	A	衛生面の対策が充分に行われ、施設全般について適切な管理が行われている。また、省資源・省エネルギーも適切に行われている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	自主事業の増設等の取組により、利用者は開設以来最高を記録したが、温浴エリアの利用者数は伸び悩んだ。また、管理経費は適正に取り扱われているが、収支の改善は充分進まなかった。
(5) 利用者の満足度（アンケート結果）	A	指定管理者が行っているモニタリングや区に行ったアンケートでも施設に対する満足度はかなり高い。
総合評価	A	衛生面が改善され、全般に良好な管理運営がされている。自主事業の充実等で利用者が増えていることも評価できる。温浴エリアの利用者増加を図って収支を改善していくことや、利用者の安全を徹底してほしい。