

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、平成26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。

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。

(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。)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、東京都中央区中小企業経営支援センターの委員が内容を確認した。

評価委員会の開催日：平成27年8月5日(水)

【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	岩田 博	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	井上 孝	東京都中央区中小企業経営支援センター
委 員	新治 満	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	平 成 26 年 度 指 定 管 理 者	評 価
①中央会館	松屋グループ 代表者 (株)アターブル松屋	A【優良】
②日本橋公会堂	(株) パシフィックアートセンター	A【優良】
③京橋地域区民館 (7館)	三菱地所コミュニティ(株)	A【優良】
④日本橋地域区 (5館)	日本メックス(株)	A【優良】
⑤月島地域区民館 (5館)	タフカ(株)	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)	A【優良】
⑦伊豆高原荘	(株)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(株)	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)	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 (株)小学館集英社プロダクション	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・大成サービス共同事業体 代表者 シンコースポーツ(株)	A【優良】
⑫月島運動場・晴海 運動場 豊海テニス場	タフカ(株)	A【優良】
⑬温浴プラザ	アズビル(株)・(株)ピーウォッシュグループ 代表者 アズビル(株)	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)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(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		
(ホールを利用した自主事業について、工夫する必要がある。) ・夏休みに親子で楽しめるコンサートを計画している。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	的確かつ親しみを持った接客は利用者からも高い評価を得ている。利用への案内も細やかに行われており、深刻な苦情が区に寄せられる事もなかった。今年度から自主的に取組んでいる安全衛生委員会実施による安全意識の向上と共有は評価できる。自主事業についてはアンケートの結果からも評価は高く、公的施設で実施する意義と魅力を十分に発揮している。
(2)事業運営	B	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。急病人の発生時にも、各部署のスタッフが連携して、迅速で適切な対応を行っている。
(3)施設の管理	B	省エネ対策をはじめ建物の維持管理にあたって各部署間で積極的な連携を図っており、修繕対応も適切に行っている。
(4)利用実績・収支の改善	A	予定外の改修工事による利用制限に伴い利用者数は減少しているが、利用者の利用希望日を綿密に調整し、利用件数の大幅な減少を防いだ事は高く評価出来る。
(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等、全般的に高い評価を得ている
総合評価	A	施設内の各部署で高い業務知識を持ち、部署間で情報の共有化・連携が図られており、利用者サービスの提供や環境への配慮も適切である。また、危機管理体制の強化も行われ、施設内の安全確保の意識も高い。利用者増加の努力、自主事業の充実にも積極的に取り組んでいる。

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		
(さらなるサービス向上に向けての引き続きの努力について) 公会堂受付窓口や自動販売機の場所がわかりにくいとの結果を踏まえ、受付窓口が入口からわかりやすいように案内表示を増やすなど、サービスの向上に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	施設の目的に沿って適切かつ公平にサービスを提供している。施設の特徴を生かした古典芸能の公演をはじめ、様々な利用者のニーズに応えられる体制が整っている。
(2)事業運営	A	施設運営に的確に対応できる人員を配置し、適正な勤務体制がとられている。関係者と緊密に連携し、緊急時や災害時の対応に取り組んでいる。
(3)施設の管理	B	舞台設備等の保守点検・修繕等は適切に行われており、良好な状態を維持している。
(4)利用実績・収支の改善	A	ホールの利用実績は向上し、集会室についても高水準を維持した。使用料収入は、修繕などを3月に集中して行ったことにより前年度比0.5%の減収となった。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	アンケートではすべての項目が評価点5であり、利用者の満足度は高い。
総合評価	A	サービスの提供、事業運営・施設管理が的確になされており、利用者からも高い評価を得ている。

③ 京橋地域区民館〔指定管理者：三菱地所コミュニティ株式会社〕

前年度の評価を受けての対応		
前年度の課題は特になかったが、さらなる新規利用者の獲得など利用者増を図るため、自主事業を行うとともに地元町会等へ周知活動などさまざまな取り組みを行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	公平公正なサービスの提供はもとより、利用者が気持ちよく利用できるよう丁寧かつ親切に対応している。自主事業に対しての利用者満足度も高く、地域コミュニティの活動の場としての機能も高めている。
(2)事業運営	A	施設運営に必要な人員を適切に配置するとともに、法令を遵守した雇用形態・勤務体制がとられている。また、地元町会から写真の提供を得て作成した「区民館周辺の史跡めぐり」や区民館職員が地域の行事を撮影した「区民の活動」パネル展は好評であり、町会等の活動にも積極的に参加している。
(3)施設の管理	B	仕様書に基づき施設の維持管理が適切に行われている。また、利用者の事故等に迅速に対応できる体制の見直し、職員への徹底も図られている。
(4)利用実績・収支の改善	B	独自の広報誌の発行や自主事業など区民館の認知度向上に努力している。また、自主事業から新たなサークルが誕生するなど利用率向上にも努力している。今後もさまざまな企画でさらに利用率を高めていくよう期待する。
(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。特に、職員の対応については丁寧な対応と好評である。
総合評価	A	コミュニティを意識した広報誌の発行や町会など地域と連携した事業を行うなど、施設に対する親しみやすさと認知度の向上に取り組んでいる。利用者のアンケートにおいても評価は高く、良好な利用者サービスの提供が行われている。

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		
前年度の課題は特になかったが、落語や地元婦人の会の協力による事業を実施するなど、施設の認知度を高める取り組みを行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	つねに丁寧な接遇を心がけているほか、すべての利用者に公平・公正にサービスを提供しており、利用者から好評を得ている。
(2)事業運営	A	施設運営に必要な人員を適切に配置するとともに雇用形態・勤務体制は法令を遵守したものである。また、地域との交流を図るため、町会の納涼大会などの地域行事にも積極的に参加している。
(3)施設の管理	B	仕様書に基づき施設管理は適切に行われている。また、省エネを推進するため利用者が退出後は必ず照明やエアコンの確認を行っている。
(4)利用実績・収支の改善	B	自主事業や地域との交流を通じて施設の認知度向上に努めているが、25年度と比べ利用実績が減少した施設があった。今後はさらに自主事業の拡大、充実による利用率向上を期待する。
(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、すべての項目で高い評価を受けている。
総合評価	A	自主事業の工夫や地域との連携など、施設の認知度向上に積極的に取り組んでおり、施設の管理も適切に行われている。また、接遇においては職員への教育、研修により利用者への丁寧なサービスが提供されており、利用者アンケートでも満足度が高い。

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		
(利用率の向上へ向け、努力する必要がある。) ・地域における施設のPR活動の推進、区民の多様化したニーズに対応した自主事業の実施を行い、利用率向上に努めた結果、25年度より利用実績が増加した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	区民館が「地域コミュニティ形成の場」であることを踏まえ、条例・規則を遵守し公平・公正なサービス提供が行われている。また、利用者からの意見を業務の改善に反映させることで良好なサービスを提供している。
(2)事業運営	A	施設運営に必要な人員を配置するとともに、法令を遵守した雇用形態、勤務体制が組まれている。また、盆踊りなど地域の行事に積極的に参加し、地域との交流を継続的に図っている。
(3)施設の管理	B	仕様書に基づき適切に維持管理が行われている。また、利用者退出後は、受付職員によるエアコン、照明などの確認を必ず行い省エネを実践している。
(4)利用実績・収支の改善	A	自主事業をはじめ、地域行事への参加やホームページの充実など施設のPRに努めた結果、利用実績が前年度より増加した。今後も認知度の向上のため努力することを期待する。
(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、利用設備、案内表示など、すべての項目で高い評価を得ている。
総合評価	A	利用者の声をサービス向上に活用し、良好なサービス提供を行っている。また、利用者対応や緊急時対応マニュアルを整備するなど質の高いサービスの提供や利用者の安全確保に努めている。利用者アンケートでも高い評価を得ている。

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		
(施設の認知度を高めるなど、利用者の増加に向け、努力する必要がある。) ・地元町内会や葬儀社に対し、一日葬や家族葬など小規模な葬儀を安価で実施できる施設であることをPRするとともに、ヨガ教室など自主事業を開催することで利用者の増加及び施設の認知度向上を図った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	アンケートやご意見箱などを活用し、利用者や葬儀業者からのニーズを積極的に把握し、サービス向上に向け常に努力する姿勢は高く評価できる。利用者アンケートでも満足度は高い評価となっている。
(2)事業運営	A	施設運営に必要な人員を適切に配置するとともに、法令を遵守した雇用形態、勤務体制がとられている。また、火気を使用する施設であることから、防火には特に留意し、廊下や階段など避難通路の点検を毎日実施している。
(3)施設の管理	B	仕様書に基づき、適切に維持管理が行われている。また、省エネルギー、省資源、リサイクルに関しても管理責任者が職員に徹底指導し、中央区環境マネジメントに基づく環境への配慮を実践している。
(4)利用実績・収支の改善	A	前年度と比べ葬儀利用件数は10件、率にして8%増加した。また会議室の利用件数も236件、率にして17.5%の増加であった。今後も自主事業などの取り組みを積極的に行い、認知度を高めるよう期待する。
(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、施設のサービスすべての項目で利用者から高い評価が得られている。
総合評価	A	利用者のニーズを把握し、サービス向上に反映させることで良好なサービスが提供されている。施設管理においても仕様書に基づき適切に行われている。また、利用者アンケートでも全ての項目で高い評価を得ている。

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		
(利用者数の目標人員達成に向け、努力する必要がある。 ・自主事業を多数実施することにより、利用者を飽きさせない施設運営の取り組みや、PRチラシの作成やポスターの掲示等を行い、利用者数の増加に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	公共の保養施設として、規則等を遵守し公正・公平なサービスの提供を行っているほか、利用者満足度の向上に向け、接遇講習などの教育研修を行っている。また、日々の業務において非常時の対応について確認を行い、利用者の安全確保に努めている。
(2)事業運営	B	法令等を遵守し、適正な人員配置を行うことで、円滑な施設運営がなされている。また、近隣の観光協会等から情報を収集するなど関係団体と良好な関係が保たれている。
(3)施設の管理	B	利用者が安全に施設を利用できるように、備品等の修繕を迅速に行っている。また、不要な電気の消灯など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	A	多種多様な自主事業の実施やPRチラシの作成等により前年度と比べ利用者数は増加した。また、効率的な勤務シフト等による管理経費の縮減により収支の改善に努めた。
(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・食事など、すべての項目で利用者に高い評価を受けている。特に職員の対応については親切で丁寧な対応だったとの声が多く寄せられている。
総合評価	A	様々な自主事業の実施やPRの強化により利用率の向上に努め、特に四季折々の特別料理は実績を上げ評価も高い。また、公正・公平なサービスの提供や、法令等を遵守した施設管理により、利用者が安心かつ快適に利用できるよう施設運営を行っており、利用者アンケートでも職員の対応等で高い評価を得ている。

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		
前年度の課題は特になかったが、送迎体制の強化をした事により、利用者からの要望が多い最寄駅への送迎と施設周辺への観光案内のどちらも利用実績を伸ばしている。また、引続き区民への周知として私の便利帳や江戸バスへの広告掲載を行い、今年度からは中央区民以外の顧客獲得についても、富士屋ホテルチェーンの協力によりPR活動を行っている。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	職員の業務知識は高く、利用者の状況に合った親切で丁寧な対応が行われている。中でも食事の内容やその接客については、利用者の好評を得ている。
(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、施設運営を適切に行っている。また、周辺地域の関係団体との会議に積極的に参加することで、地域との綿密な連携が図られている。
(3)施設の管理	A	施設の安全管理は法令・協定書に基づくもののほか、日々の点検により適正に行われている。飲食を提供することから、外部の専門コンサルタントと契約して衛生管理を強化するとともに、施設の清掃も徹底されており、利用者の評価も高い。
(4)利用実績・収支の改善	B	昨年度と比べて利用者数はわずかに減少したものの、施設開設以来2番目の利用があった。レストラン事業は特に人気が高く、富士屋ホテル伝統のレシピよりメニューを厳選して提供しており、施設利用の付加価値やリピート率を高めている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応・清掃・サービス・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	職員の行き届いた対応や適切な施設管理、工夫された食事メニューや利用者ニーズを意識した自主事業の実施など利用者増に向けた様々な取り組みをし、総じて優れた施設運営がなされており、利用者からも高い評価を受けている。

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		
(展示室利用率の向上への取り組みの継続及び、集客効果のある新たな自主事業の実施について) 展示室・会議室検索サイトの上位表示の取組、区内外の企業及び各種団体へのパンフレットの配布などの利用者開拓のための営業活動、問い合わせや見学者へのフォロー、展示に使用する事務用品の貸し出し、複数予約者への早めのキャンセル確認などを継続して実施した。加えて近隣区の展示施設の休館に伴い利用者の流入が見られたこともあり、展示室の利用率は前年度より11.4%上昇した。 また、自主事業については、例年実施している歴史講座や和 문화体験教室等のほか、地域住民や働く人のための健康増進を目的にヨガ体験講座を新たに実施した結果、27名の参加者があった。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	サービスの公平性が保たれており、接遇、安全面、苦情への対応も適切に行われている。また、自主事業も年間を通して開催され、集客が見込めるようなテーマ設定で実施している。
(2)事業運営	B	開館時間に応じて適正な人員の配置がなされており、近隣の関係団体と良好な信頼関係が構築されている。
(3)施設の管理	B	施設の保守、修繕、清掃、警備などの維持管理が委託会社も含め適正に行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用料収入は、利用者増に向けての積極的な取組により対前年度比9.6%の増となった。また、管理経費はさまざまな努力により節減に努め、支出から収入を差し引いた区負担額は前年度と比べ約15%の減になった。
(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」ほか全ての項目において良好な結果を得ており、意見等においても概ね満足いただいていることが伺える。
総合評価	A	区との協定に基づき、施設として必要なサービスの提供、適正な維持管理がなされている。利用実績では、近隣施設の休館による利用者の流入といった外部要因が影響しているものの、利用促進のための工夫や努力の継続もあって展示室の利用率が向上し、利用料収入増につながったものと評価している。アンケート結果では、全ての項目で利用者の満足度が高く、評価できる。今後は、一層の利用率向上と自主事業実施にあたりさらなる工夫を求める。

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		
アートはるみの利用実績向上のため、他館同様の受付等業務を定着させ、月島本館の代替施設としての利用を積極的に案内した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	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、利用率も年々上昇している。今後の事業展開が期待される場所である。
(2)事業運営	A	事業実施に必要な人員が安定的に配置、確保されている。安全管理・危機管理に対する職員の意識も高く、緊急体制も整っている。
(3)施設の管理	B	利用者の安全面を考慮し、適切に施設の維持管理を行っている。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用率は設定した目標を達成し、利用者数、使用料収入も増えている。特にアートはるみの利用率が着実に伸びている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	「施設内の案内」方法を工夫する必要があるが、「職員の対応」、「施設内の清掃」、「利用した設備」において、「非常に良かった」、「良かった」と回答した利用者が合わせて9割を超え、大変よい評価を得ている。
総合評価	A	適切な施設管理が行われており、危機管理体制も整っている。現場職員の対応もよく、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・大成サービス共同事業体 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		
25年度の課題であったスタッフの接遇能力の向上については、利用者アンケートからも見られるように高い評価を受けており、研修や講習会を重ねた成果が見られる。また、危機管理体制については、警察と連携し警備の強化を図ったり、マニュアルを随時見直していくなど、体制の強化に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	施設の設置目的や利用者のニーズに沿ったサービスの提供、職員の丁寧な対応が利用者から高い信頼と人気を得ている。
(2)事業運営	A	利用状況や施設の安全管理を考慮した勤務体制がされている。また、定期的に研修・訓練を行うことで職員の育成を図り、サービスの向上と緊急時に備えた体制が整えられている。
(3)施設の管理	B	建築から約20年経過しているにも関わらず、概ね良好な状態を保ち、安全な施設運営ができています。
(4)利用実績・収支の改善	A	丁寧な案内・信頼できるサービスが新規利用者の獲得やリピーターの確保につながり、利用者数・利用料金収入ともに過去最高の実績となった。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応、館内の清掃、サービスなどにおいて、利用者から高い評価を得ており、満足度は高い。
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		
利用者増加のため、豊海テニスコートについては、受付での空き情報の掲示などの取り組みを行った。 月島運動場は「ジャイアンツアカデミー中央月島スクール」野球教室に、延べ1,960名の参加があり、好評だった。健康ウォーキングは昨年より多い延べ72名が参加した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	効率のよい整備方法により、良好なグラウンドコンディションやメンテナンスに励み、施設の目的に沿ったサービスがなされている。
(2)事業運営	A	適正で柔軟な人員配置により事業や大会が円滑に実施されている。また、緊急時の通報訓練等の実施により、迅速な対応に備えている。
(3)施設の管理	B	法令等を遵守し、日常点検、省エネ・環境配慮に努めるなど、施設管理は適正に行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用実績は伸びているものの、自主事業等の新たな取り組みを期待する。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応、施設内の清掃、利用した設備など、高い評価を得ている。
総合評価	A	良好なサービスの提供や適正な施設の管理がされており、利用者の満足度も高い。今後は独自の取り組みによる利用実績のさらなる改善を期待する。

⑬ 温浴プラザ

[指定管理者：アズビル株式会社・株式会社ピーウォッシュグループ 代表者アズビル株式会社]

前年度の評価を受けての対応

平成26年度から、自主事業(有料講座)やイベントの後にもアンケートを実施し利用者の要望に対応したことなどにより、利用者の満足度が上昇し、温浴施設利用者数は昨年度より1,580人増加したが、無料利用者(65歳以上の区民等)が2,054人増加したため収入は、172,220円(1.5%)の減となった。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	法令や協定書を遵守し、事業計画書に沿った運営が行われている。また、接遇、苦情に対する対応も適切に行われている。
(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、利用者へのサービス向上や安全確保の研修・訓練を実施している。
(3)施設の管理	A	衛生面や設備の管理は充分に行われ、設備に不具合が生じた場合も迅速に対応しており、施設全般について適切な管理が行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	施設全体の利用者は増加したが、無料利用者数も増えたため、収入の増加には至らなかった。管理経費は適正に取り扱われている。
(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でも施設に対する満足度は高い。区が行ったアンケートでは、昨年より全ての項目において満足度がアップし、特に職員対応は満足度95%である。
総合評価	A	施設の管理や利用者へのサービス向上に向けた取り組みなど、全体的には良好な管理運営がされている。今後は、集会室・温浴エリアの利用者数の増加を図りながら、収支の改善に努めていく必要がある。