

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30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 3 2施設 1 2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。

なお、社会保険・労務等に関する法令遵守については、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

「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、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の委員が内容を確認した。

評価委員会の開催日：令和元年8月16日（金）

【評価委員会の構成】

	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	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	遠藤 龍雄	中央区 区民部長
委 員	望月 秀彦	中央区 環境土木部長

4 総合評価結果

施 設 名	平成30年度指定管理者	評 価
㊦ 中央会館	松屋グループ 代表者 (株)アターブル松屋	A【優良】
㊧ 日本橋公会堂	(株)パシフィックアートセンター	A【優良】
㊨ 京橋地域区民館 (7館)	三菱地所コミュニティ・セイビ共同事業体 代表者 三菱地所コミュニティ(株)	A【優良】
㊩ 日本橋地域区民館 (5館)	日本メックス(株)	A【優良】
㊪ 月島地域区民館 (5館)	タフカ(株)	A【優良】
㊫ 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(株)	A【優良】
㊬ 伊豆高原荘	(株)伊豆急コミュニティー	A【優良】
㊭ 区民健康村	富士屋ホテル(株)	A【優良】
㊮ 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】
㊯ 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】
㊰ 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・大成有楽不動産共同事業体 代表者 シンコースポーツ(株)	A【優良】
㊱ 月島運動場・ 豊海テニス場	タフカ(株)	A【優良】
㊲ 温浴プラザ	はるみ未来創造パートナーズ 代表者 コナミスポーツ(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の指導・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)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(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

「集会室の利用率の向上に向け、引き続き広報活動や利用促進事業を積極的に行う必要がある。」との課題に対し、近隣企業やホール申込者に対し宴会利用の案内を行うとともに、休館後の利用率に影響が出ないよう、休館中の仮事務所営業について、利用者への事前告知や説明を十分に行うなど、施設の認知度向上と利用促進に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	多くの人が親しみを持って利用できる施設を目指し、親切丁寧な対応を心掛けている。また、休館中の仮事務所での営業では、利用者に影響のないよう、可能な限り通常どおりのサービスを提供するよう努めた。
(2)事業運営	A	各部署に適切な人員を配置するとともに、円滑な施設運営のため新規スタッフの募集・育成に努めた。また、食中毒や感染症予防のため衛生講習会を実施するなど、衛生管理の徹底を図っている。
(3)施設の管理	B	独自のチェック表を用いた清掃を実施し、施設的美観維持に努めている。また、定期的な保守点検を実施し、不具合については適切な修繕が行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	約4カ月の休館により、集会室・ホールの利用件数は前年度と比較し大幅に減少したが、利用促進事業や積極的な広報活動の結果、利用率は集会室・ホールともに前年度を上回る実績となった。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、利用設備など、全ての項目で高い評価を得ており、利用者の満足度は高い。
総合評価	A	適材適所な人事配置を行うとともに、徹底した清掃や衛生管理を行うなど、質の高いサービスが提供され、利用者から高い評価を得ている。休館中の営業活動にも尽力した結果、利用率は前年度を上回る実績となった。

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

「引き続き、公会堂の特性を活かした話題性の高い自主事業を開催し、区民の鑑賞機会の拡大・文化振興の促進を図りながら、ホール・集会室の利用率の維持・向上に努めること。」の課題に対し、話題性のある伝統芸能の実施により区民の鑑賞機会の拡大と文化振興の促進につなげた。また、空き区分利用の促進につながる活動を行うなど施設の利用率の維持に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	施設の目的に沿い利用者の安全確保を徹底しながら公平なサービス提供に努めている。施設の特徴を活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	B	円滑な施設運営に対応できる人員を配置するとともに、関係者と緊密に連携し、緊急時や災害時の対応に備えた組織・連絡体制を整えている。
(3)施設の管理	B	舞台設備の保守点検・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	B	前年に比較してホール及び集会室の利用実績は、減少しているが近年の利用率を維持している。
(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	施設の特徴を活かした自主事業に意欲的に取り組み、施設の認知度向上に努めた。また、保守点検を充実させ各種設備機器を良好な状態に保つとともに、人材育成計画に基づいた研修の実施や、多様な利用形態に対応できる専門性の高いスタッフを配置し、質の高いサービスが提供されており、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・セイビ共同事業体

代表者 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、さらなる施設の認知度向上や利用率の向上を図るため、新規利用促進事業の実施や、独自の広報誌の発行等による広報活動に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	区の公共施設として公平・公正なサービスの提供に努め、適切な施設運営が行われている。また、利用者からの要望にも迅速に対応し、利用者満足度を高める工夫をしている。
(2)事業運営	B	利用率の高い施設や利用促進事業実施時は職員を増員し、利用者サービスに支障が出ないよう努めている。また、町会等とのコミュニケーションも大切にし、良好な関係づくりに取り組んでいる。
(3)施設の管理	A	利用者が施設を気持ちよく使用できるよう、建物及び備品の点検は随時実施し、不具合が発見された際の修繕等は迅速に行っている。また、利用促進事業参加者が環境について考える講座を開催した。
(4)利用実績・収支の改善	A	新規利用促進事業の実施や、独自の広報誌の発行等による広報活動に取り組んだ結果、施設の認知度が向上した。
(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、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	利用促進事業の実施や広報誌の発行等に取り組むとともに、利用者サービスのさらなる充実を図ることで、施設認知度及び利用者満足度の向上に努めた。

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		
「施設の認知度と利用率の向上に向け、広報活動などに引き続き取り組む必要がある。」との課題に対し、多種多様な利用促進事業の実施や、ホームページのリニューアルを行い、施設の認知度と利用率の向上に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	区の指定管理者として適切な施設運営に取り組んでいる。また、利用者の立場に立った対応を心がけ、利用者の意見に迅速に対応することで利用者の満足度向上を図った。
(2)事業運営	B	事業運営に必要な人材が適切に配置されている。また、公共機関への定期的な挨拶回りや町会行事の参加を大切にする事で地域との良好な関係づくりに取り組んでいる。
(3)施設の管理	B	仕様書に基づき、清掃、定期点検を適切に行い、不具合が生じた際は迅速に対応した。また節水・節電等にも取り組み、省エネルギー化に努めた。
(4)利用実績・収支の改善	A	利用件数と利用率が29年度と比較し増加した。また、利用促進事業の充実やホームページのリニューアル等を行い、施設の認知度向上を図った。
(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、サービスなど、すべての項目で高い評価を得ている。
総合評価	A	利用者が快適に過ごしやすい施設運営に取り組むとともに、新規の利用促進事業の開催や、ホームページのリニューアルを行い、施設の認知度向上、利用者の満足度向上を図った。

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

「施設の認知度と利用率の向上に向け、広報活動などに引き続き取り組む必要がある。」との課題に対し、ホームページを活用した周知活動や、新規利用促進事業の開催に取り組んだ。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	公共施設の指定管理者として、全ての利用者に対し、公平・公正なサービスを提供している。また、職員へ研修を定期的に行っているほか、利用者の要望に迅速に対応することで利用者サービスの向上に努めている。
(2)事業運営	A	仕様書に基づいた適切な人員配置がされている。また、地域の行事に積極的に参加することで地域との良好な関係づくりに取り組むとともに、高齢者向けの「豊海いきいきクラブ」を立ち上げた。
(3)施設の管理	B	設備の点検及び修繕・清掃は利用者が快適に施設を利用できるよう適切に行われている。また、書類等は適切に管理され、職員の情報共有にも努めている。
(4)利用実績・収支の改善	B	新たなコミュニティ形成のきっかけとなる子育て・高齢者向け利用促進事業の新規開催や回数の増加による区民館の認知度向上に取り組んでいる。
(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、利用設備など、全体的に高い評価を得ている。
総合評価	A	利用促進事業の実施等により区民館の認知度向上に取り組んだ。また、職員に対する接遇研修や救急救命講習を実施し、利用者サービスの向上を図った。

⑥ 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

「集会室の利用率の向上に向け、広報活動などに、引き続き取り組む必要がある。」との課題に対し、利用機会の減った団体への声掛けを行った結果、企業の定期利用が増え、集会室の利用件数・利用率はともに増加となった。また、新たな利用促進事業を実施したところ、施設の認知度向上にもつながった。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	職員に対し、接遇研修や応対の指導を行い、職員の対応スキル向上に努めている。葬儀利用者には、より細やかな心遣いやサービスの提供がされており、利用者からは高い評価を得ている。
(2)事業運営	B	施設運営に必要な人員を配置するとともに、必要に応じて本社スタッフや応援要員を適宜巡回・配置している。また、葬祭組合や地元町会などの良好な関係づくりに努めている。
(3)施設の管理	B	施設設備に不具合が生じた際は、利用者に影響が出ないように迅速に対応している。施設は常に清潔に保たれており、利用者からは好評である。
(4)利用実績・収支の改善	A	前年度と比べ、葬儀利用件数12件増、会議室利用件数48件増、使用料収入も増収となった。今後も利用促進事業などの取組を積極的に行い、施設の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を得ている。
総合評価	A	葬儀利用ができる施設として、利用者の心情に配慮したサービスが提供され、施設管理も適切に行われている。また、施設の利用促進に向け、認知度向上にも力を入れている。

⑥ 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

前年度の課題は特になかったが、利用率向上に向けた広報活動や区民利用の増加に向けた取り組みとして、中央区内のシニアセンターや介護老人保健施設を訪問してのチラシの配付やリピート利用の促進に向けたポイントカードの発行などを実施した。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	施設の目的を十分に認識し、全ての方が安心して利用できるよう公平公正なサービスの提供に努めるとともに、利用者の安全には十分に配慮した運営を行っている。また、Wi-Fiの設置など、利用者の利便性を高める取組も積極的に行われている。
(2)事業運営	B	事業計画書に沿った適切な人員配置により、円滑な施設運営が行われている。また、日ごろの備えにより、施設内の急病人に対して迅速かつ適切に対処したことは評価できる。
(3)施設の管理	B	館内の設備は日々の点検により異常の早期発見に努め、適切に修繕が行われている。また、外部の専門家による省エネルギー診断を実施し、より一層の省エネを図った。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用者数はやや減少したが、区内のシニアセンター等を訪問しての営業活動やポイントカードの発行など、利用率向上に向け積極的に取り組んだ。
(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	Wi-Fiの設置や豊富な観光情報の提供など、利用者が施設内外で充実した時間を過ごせるよう配慮した運営が行われている。職員の接遇や設備の維持管理、緊急時の対応も適切であり、利用者アンケートでもすべての項目で好評を得ている。

⑦ 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

「利用率向上に向けた広報活動や区民利用の増加に向けた集客努力を引き続き行う必要がある。」との課題に対し、キャンセル待ちリストの作成による区民への積極的な案内を行ったほか、パンフレットをより魅力が伝わるような内容に改訂するなど利用者増に向けた取組を行った。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	丁寧な接客と、厳選された素材を使用した季節感のあふれる料理はいずれも利用者から高く評価されている。また、アンケートの実施等により利用者の要望を的確に把握し、設備の充実化や新規イベントの実施など、柔軟に運営に取り入れることで利用者サービスの向上を図っている。
(2)事業運営	B	経験とスキルを持った職員が多く在籍しており、高いサービス水準が維持されている。緊急時の体制も万全に整えられており、地域停電に伴う全館停電が発生した際には、迅速な情報収集と利用者への的確な案内により影響を最小限に抑えた。
(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ている。台風などの災害発生時にも、利用者の安全確保を第一に考え、迅速かつ適切に対応している。また、安全安心な食事の提供に向け、徹底した衛生管理が行われている。
(4)利用実績・収支の改善	A	キャンセル待ちの方への積極的な案内や、パンフレットの内容を充実させるなど、利用者増に向けて取り組んだ結果、利用者数・利用率・利用料金収入は開設以来最高となった。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応・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得ている。
総合評価	A	職員の心のこもった接客や工夫を凝らした料理、誰もが楽しめる館内イベントは利用者から好評である。また、緊急時には利用者の安全を最優先に考え、適切な対応が取られている。広報活動にも積極的に取り組んだ結果、30年度の利用者数・利用率・利用料金収入は開設以来最高であった。

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

「産業振興を題材にした自主事業の実施や、集会室利用の集中的なPRなど効果的な利用促進を進め、さらなる利用率の向上を図る必要がある。」との課題に対し、従来の利用促進事業に加えて「SNSの使い方基礎講座」や「地域が変わるビジネス未来想像力講座」など地域に役立つ多彩な内容を実施した。また、展示室等の利用促進については、より効果的に施設のPRを行うため、地元の企業や団体、ホテル、マンション等にパンフレットを配布して回るなど、貸し会議室検索サイトの上位表示の取組、最寄り駅への利用案内の配架など従来のPR活動に加え、新たにPR活動を強化した。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	施設の目的に沿ったサービスの提供及びサービスの公平性の確保がなされている。利用者への対応は、一部不適切な場合があったが、速やかに対応策を講じ、チェック体制をさらに強化した。安全確保も適切に行われている。また、利用者の個人情報保護や苦情への対応・報告も概ね問題なく実施されている。加えて地域コミュニティの活性化に役立つ事業や産業振興に関わる事業も実施している。
(2)事業運営	A	施設の安定的な運営に必要な人員が配置され、職員の危機管理に関する取組や緊急時の体制整備もなされているほか、町会・自治会等近隣の関係団体と良好な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外部委託も含め適正に行われている。また、省エネ・省資源・環境配慮の取組も適切に実施されている。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用率は、集会室・展示室ともに前年度より低下し、利用料収入も対前年度比約6.0%の減となった。翌年度に大規模改修を控えていることもあり、支出から収入を差し引いた負担額は前年度と比べ約62.0%の増となった。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	利用者アンケートは「非常に良い」「良い」といった評価が全ての項目で80%を超えており、良好な結果を得ている。
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、良好な運営体制が維持されている。施設の維持管理は継続して適正に行われており、利用者に対する配慮や行き届いた対応により、高い満足度を獲得している。しかし、展示室及び会議室の利用率が提案した目標値よりも下回っているため、大規模改修後は外観だけでなく音響設備等の改善がされるなどの施設面の利便性を十分にPRし、新規利用者の確保に努める必要がある。

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

前年度の課題は特に無かったが、「管理運営マニュアル」を更新し、各館で統一した利用者対応を徹底するなど、更なるレベルアップを目指しサービス提供の向上に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	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。自主事業によるサービスの向上に取り組んでいる。
(2)事業運営	A	年間事業計画書等にもとづく円滑な事業運営が行われ、緊急時に的確に対応できるようマニュアルや訓練等の取組がなされている。また、近隣の関係団体と連携が図られている。
(3)施設の管理	B	設備機器は適正に管理され、施設の維持管理が良好に行われている。環境への配慮についても省エネ診断を受けるなど区のEMSに積極的に協力した。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用率は年々上昇しており、設定した目標を達成した。利用件数・利用者数は増加したものの施設全体の使用料収入は減少した。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	「施設内の案内表示」方法を工夫する必要があるが、「職員の対応」、「施設内の清掃」、「施設全体のサービス」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、大変良い評価を得ている。
総合評価	A	施設の事業目的に沿った自主事業の開催や、利用者が快適に過ごせる良好な施設管理・サービスの提供が行われている。現場職員の対応も良く、利用者の満足度も高い。

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:シンコースポーツ・大成有楽不動産共同事業体 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

「前年度の課題であった利用者からの意見・要望クレーム等への対応及び従業員の接客能力の向上については、今後も継続して取り組むことを求める。」との課題に対し、速やかに事実確認を行い、情報共有しながら丁寧に対応することを継続して努めている。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	利用者からの要望を参考にし、施設の混雑具合をインターネットで配信するサービスを開始するなど、快適な利用環境と公平なサービス提供の確保を図った。また、施設全体の利用率が81.5%と高い中、空き施設を活用した自主事業を開催し、教室参加者から高い評価を得ている。
(2)事業運営	B	大規模なイベントの際には、警察・消防と連携するほか職員の増員や外部警備員の配置を行い、安全で安心な施設管理に努めている。また、区やその他関係団体とも連絡調整を適切に行い、円滑な事業運営に協力した。
(3)施設の管理	B	建物・設備の経年劣化が進む中、日常清掃や定期的な保守点検により、適切な維持管理ができています。突発的な修繕にも、利用者への影響を第一に考え迅速に対応した。
(4)利用実績・収支の改善	A	イベント時の人員配置や自主事業での工夫、迅速な修繕対応等により、新規利用者の獲得や利用者の定着につなげ、過去最高の利用者数となった。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	「職員の対応」の項目では利用者から高い評価を得ているが、施設館内の清掃、施設のサービスについての項目は評価が下がっており、利用者の満足度向上に向けて更なる努力が求められる。
総合評価	A	関係団体、地域と連携・協力し、良好な施設運営が行われている。また、利用者ニーズを反映した自主事業の展開により、過去最高の利用者数を達成し続けている。

⑪ 月島運動場・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

「利用率の少ない時間帯での利用促進に向けて、新たな自主事業を実施するなど幅広い年齢層の参加を促し、更なる利用率の向上を求める。」との課題に対し、月島運動場では新たな自主事業として、エイジングストレッチ教室のほか、親子ボール投げ方・走り方教室を実施して施設周知と利用促進に努めた。引き続き、新たな自主事業への取組を期待する。豊海テニス場では適切なメンテナンスを行い、安全・安心・快適なテニスコートを提供するとともに、当日の空き状況掲示等によりさらなる利用率の向上に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	公共の施設の目的に沿った適切な公平・公正なサービスの提供に努めている。また、熱中症対策に力を入れ、環境省の暑さ指数に基づいた利用のルールを新たに定めて、利用者の安全確保に取り組んでいる。
(2)事業運営	B	大会開催時や雨天時のグラウンド整備において適正な人員配置を行い、円滑に運営ができるよう努めている。また、関係団体や近隣の施設との連絡調整が適切に行われ、良好な関係が保たれている。
(3)施設の管理	B	施設の保守・修繕などの維持管理が適正に行われている。また、リサイクル・省エネの取組も適切に実施されている。
(4)利用実績・収支の改善	B	月島運動場の利用実績・利用率は増加しており、自主事業についても親子向け教室の開催など、スポーツを楽しむきっかけ作りを提供して参加者から好評を得ている。豊海テニス場においては、工事や猛暑の影響で実績が減少したが、当日の空き情報の掲示などを行い更なる利用率の向上に取り組んでいる。
(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。安全・安心な施設利用を提供するために、熱中症対策にも取り組んでいる。今後も利用率の少ない時間帯での利用実績の向上に努めるなど更なる取組を期待する。

⑩ 温浴プラザ

[指定管理者：はるみ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

前年度の課題は特になかったが、利用者アンケートの結果が前指定管理者に対する評価と比べると低かったことから、利用者の満足度を上げるため、各種サービスにおいて利用者のニーズにあった講座やイベントを増やし、接遇においても親切・丁寧な対応に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	施設の目的に沿い適切かつ公平にサービスが提供されている。また、利用者のニーズに合った講座やイベントを実施することで、幅広い年齢層が利用できる施設となるよう努力していた。
(2)事業運営	A	事業計画書に沿った人員配置と雇用がなされている。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・訓練を実施していた。
(3)施設の管理	B	アンケートにおける施設内清掃の評価が昨年より上がり、不具合などは迅速に対応し、衛生面や設備の管理についても、良好な状態を保つよう努力していた。
(4)利用実績・収支の改善	A	無料利用者数のみならず、有料利用者数も増加したことにより、昨年度に引き続き収入が増加した。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	設備の使用以外の全ての項目で評価が上がり、笑顔で、親切、丁寧な対応がよい、安価で楽しく運動できるなどの声が寄せられた。
総合評価	A	利用者の要望を取り込み、自主事業を工夫することで、温浴施設とトレーニングルームの利用者が毎年、増加している。