

区民施設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について、令和4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 対象施設及び指定管理者

3 2 施設 1 2 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5年8月9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。

【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	風間 慎輔	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

施設名	令和4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 (株)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(株)	A【優良】
③日本橋地域区民館 (5館)	日本メックス(株)	A【優良】
④月島地域区民館 (5館)	タフカ(株)	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(株)	A【優良】
⑥伊豆高原荘	(株)伊豆急コミュニティー	A【優良】
⑦区民健康村	富士屋ホテル(株)	A【優良】
⑧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】
⑨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(株)	A【優良】
⑩月島運動場・豊海テニス場	タフカ(株)	A【優良】
⑪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】
⑫日本橋公会堂	(株)パシフィックアートセンター	A【優良】

※評価項目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、令和5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。

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)：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(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		
「引き続き、利用者の安全確保に努めながら、利用者サービス向上に向け、積極的に取り組む。」との課題に対し、新規の利用促進事業の実施やWi-Fi環境の整備により利用者サービスの向上に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	利用者に対する親切・丁寧な対応や事業計画書に沿った施設運営が行われているほか、集会室を利用した新規の利用促進事業も開催し、大変好評であった。
(2)事業運営	A	事業計画書に基づき適切な人員配置が行われている。また、一部職員が上級救命講習を受講し緊急時に備えているほか、町会等の関係団体とも良好な関係を築いている。
(3)施設の管理	B	保守点検、清掃等を適切に行い、施設の維持管理に努めている。また、節電や節水などの省エネ活動も継続している。
(4)利用実績・収支の改善	A	新型コロナウイルス感染症の影響で落ち込んだ利用率は回復傾向にある。また、Wi-Fiの導入や新たな施設活用法を検討することで、施設の利用率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、利用した設備など、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	事業計画書に基づき適切に施設運営を行っている。また、集会室を利用した音楽イベントの開催やWi-Fiの導入等、新規の利用促進事業に意欲的に取り組み、施設の認知度向上・利用率向上に努めている。

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		
「安全・安心な施設運営を行うとともに、利用率の回復に向け、利用促進事業等の取組を推進する。」との課題に対し、利用者の安全を確保した上で利用促進事業を多数開催し、利用率の増加に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	区の施設として公正・公平なサービスの提供に努め、常に利用者の立場に立った対応を行っている。改修工事による休館の際には利用者への個別連絡やホームページでの事前案内を行い、利用者に影響がでないよう努めた。また、利用者の安全を第一に考え緊急時に備えている。
(2)事業運営	B	安定した施設運営ができるよう人員が配置され、突然の欠員にも対応できるよう体制が整えられている。また、地域の関係団体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	京橋区民館及び新川区民館にWi-Fiルーターを準備し、オンライン会議等の利用ができる環境を整えた。また、新型コロナウイルス感染症対策として館内の消毒を十分に行った。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用促進事業の実施により施設の認知度向上に努め、新規利用者の獲得に取り組んでいる。
(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、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	利用者への対応に力を入れ、良好なサービスの提供を行った結果、満足度は全体的に高い評価を得た。また、利用促進事業に積極的に取り組み、新規利用者を獲得することで利用率の増加に努めた。

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		
「安全・安心な施設運営を行うとともに、利用率の回復に向け、利用促進事業等の取組を推進する。」との課題に対し、引き続き感染症対策として職員による消毒などを行うとともに、利用促進事業の内容や開催時間等を工夫し、幅広い層に参加してもらうことにより、区民館の認知度向上や利用者増に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	職員のスキル向上のため、接遇を中心とした多様な研修を実施し、利用者が快適に施設を利用できるよう努めている。また、利用促進事業の運用方法を工夫し、区民館の認知度向上に努めている。
(2)事業運営	B	施設運営に必要な知識、経験を兼ね備えた人材を適切に配置しているほか、緊急時において迅速に対応できるよう、定期的に防災訓練を行っている。
(3)施設の管理	B	定期巡回等により、不具合が発覚した際には、区への報告を行うとともに、早急な修繕に努めている。また、人形町区民館及び新場橋区民館にWi-Fiルーターを準備し、オンライン会議等の利用ができる環境を整えた。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用促進事業の内容や開催時間帯の変更など、区民館の認知度向上及び利用実績増加に向けて取り組んだことにより、利用実績は昨年度より増加した。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、サービスなど、全ての項目で高い評価を受けている。
総合評価	A	利用者が快適かつ安全に施設を利用できるよう、接遇を中心とした研修を行うとともに、計画的な修繕、巡回点検、防災訓練を行っている。また、利用者目線に立った利用促進事業は区民館の認知度向上に繋がるとともに、利用者からの満足度も高い。

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		
「安全・安心な施設運営を行うとともに、利用率の回復に向け、利用促進事業等の取組を推進する。」との課題に対し、多様な利用促進事業を積極的に実施し、実施に当たっては区の広報紙やホームページを利用して広報活動にも取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	利用者に対し親切かつ丁寧な対応を行っている。また、受付マニュアルや緊急時マニュアル等、各種マニュアルが整備されている。
(2)事業運営	B	仕様書に基づき、適切な人員配置がされている。また、緊急時に備え、マニュアルの整備や防災訓練を実施しており、月島地域で火災が発生した際には避難場所として区民館を提供した。
(3)施設の管理	A	点検や清掃を適切に行い、施設の不具合にも迅速に対応している。月島区民館及び勝どき区民館にWi-Fiルーターを準備し、オンライン会議等の利用ができる環境を整えた。
(4)利用実績・収支の改善	B	多様な利用促進事業を継続して実施しており、実施回数は前年度を上回っている。また、利用者アンケートやご意見箱設置による利用者ニーズの把握も行っている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、利用した設備など、全ての項目で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施設運営及び維持管理が行われている。利用促進事業の実施や施設備品の充実を図ることで、利用率向上・利用者満足度向上に取り組んでいる。

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		
「安全・安心な施設運営を行うとともに、利用率の回復に向け、利用促進事業等の取組を推進する。」との課題に対し、引き続き感染症対策として職員による消毒などを行うとともに、施設に関連した新たな利用促進事業の企画や利用者の需要を考慮した修繕により、施設の認知度向上及び利用者サービスの向上に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	利用者の心情に配慮した接遇が行えるよう、研修やマニュアルによって接遇力の向上に努めている。利用者アンケートでも、親切丁寧な対応に高い評価を得ている。
(2)事業運営	B	運営に必要な人員を過不足なく配置し、安定した雇用状態により良質なサービスを維持している。また、職員は有事における自身の役割を認識しており、緊急時の体制が整えられている。
(3)施設の管理	A	快適な施設利用を考慮した修繕及び清掃がなされている。利用者の要望を取り入れた設備修繕や常に清潔に保たれた館内は利用者から高い評価を得ている。
(4)利用実績・収支の改善	B	前年度と比較して、会議室、葬儀場ともに利用件数が増加した。新たな利用促進事業により、参加者の幅を広げることで、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、会議室、双方の利用者が併存する当施設の特色を理解した接遇を行うとともに、利用者のニーズを把握した設備維持管理及び利用促進事業の実施に取り組んでいる。

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		
「利用者が快適に過ごせる環境を提供しながら、利用率の回復に努める。」との課題に対し、観光情報の提供など利用者の様々なニーズに応えることで、利用者が快適に施設で過ごせるよう取り組んだ。また、季節に合わせた館内装飾や特別御膳料理等の利用促進事業を実施することで、利用率の回復に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	公共の保養施設として公正・公平なサービスの提供に努め、利用者に対してきめ細やかな心遣いを行っている。また、季節ごとのイベントや装飾は好評を得ている。
(2)事業運営	B	事業計画書に沿って適正に人員が配置され、円滑な施設運営に努めている。また、近隣の関係団体と相互に連携をとり、良好な関係が保たれている。
(3)施設の管理	B	法令に則った建物の保守点検を行い、利用者が安全に施設を利用できるよう施設の清掃や設備・備品の修繕を迅速に行っている。
(4)利用実績・収支の改善	A	利用実績は前年度に比べて増加し、年間目標を達成した。利用促進事業である特別御膳料理に力を入れ、リピーターの増加を推進した。
(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、サービス、料理・食事など、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	事業計画書に基づき適切に施設の管理及び運営を行っている。また、新たな特別御膳料理の提供や、感染症対策方針を踏まえた施設利用制限の解除など、利用者満足度の向上に努めたことにより、利用実績は前年を上回り、年間目標を達成した。

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		
「利用者が快適に過ごせる環境を提供しながら、利用率の回復に努める。」との課題に対し、送迎サービスなど利用者の様々なニーズに対応し、質の高いサービスを提供し、利用者が施設で快適に過ごせるよう取り組んだ。また、親切丁寧な接客を維持し、施設に対する評価を高めることにより、新たな利用者の獲得につながるよう努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	丁寧な接客や食事内容、送迎サービスは利用者から高い評価を得ている。また、利用者からの声を受け、設備の改善に取り組むなど、サービスの質の向上に努めている。
(2)事業運営	B	施設運営に関する知識と経験を持った人員を的確に配置しており、質の高いサービスが提供されている。また、近隣の関係団体と情報交換を行い、良好な協力関係を築いている。
(3)施設の管理	B	利用者の快適な施設利用のため、日々の巡回点検による設備の維持管理やこまめな清掃によって、安全かつ清潔な空間が保たれている。
(4)利用実績・収支の改善	B	前年度より高い客室稼働率、利用実績となった。質の高いサービスを日頃より提供することで、従来の利用者の施設に対する評価を高めるよう努め、それが新たな利用者の獲得につながるよう取り組んでいる。
(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、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	職員の丁寧な対応や高品質な食事、清掃が行き届いた施設は利用者から高い評価を得ている。また、新規に自主事業を実施するなど、利用者数増加に向けて取り組んでいる。

⑧ 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		
「引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者が安心・安全に利用できる施設管理・サービスの提供を行い、利用率の回復に努めること。」との課題に対し、利用者の協力を得ながら消毒を徹底して行うとともに、インターネット抽選の導入後、操作に不慣れな団体への操作案内など丁寧な対応を行い、サービスの公平性や利便性向上に努めた。また、団体同士の交流を促進するイベントや自主事業を展開し、利用率回復に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者の安全確保に努めている。インターネット抽選を導入後も利用者への対応が適切に行われている。
(2)事業運営	A	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、地域の商店街が実施するイベントへの参加など関係団体、地域との連絡調整を積極的に行った。
(3)施設の管理	B	設備機器は適正に管理されている。また、利用者から要望のあったWi-Fiルーターを備品として貸出しを開始するなど、利用者の利便性向上を図った。
(4)利用実績・収支の改善	A	安全・安心な施設運営を徹底しながら、自主事業を可能な限り実施し、利用率・件数も前年度に比べて増加した。また、使用料収入についてはコロナ前と同水準まで回復した。
(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、利用した設備など、すべての項目で大変良い評価を得ている。
総合評価	A	感染症対策や避難訓練、地域団体との連携など、利用者が安全・安心に利用できる施設管理・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。

⑨ 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		
<p>「更なる利用率向上のため、この一年で培ったノウハウを活用して知識・対応力を高め、より多くの利用者が快適かつ安全・安心に施設を利用できる環境の整備に努める。」との課題に対し、職員に現場で幅広い経験を積ませ、様々な事柄に対応できるよう教育するとともに、定期的なAED操作方法や心肺蘇生法等の研修を行うことで全体的なレベルアップを図り、利用者が安全・安心に利用できるよう努めた。また、自主事業において、クラス数の増設、子ども水泳教室通年制導入等を実施することで利用者数の大幅な増加につなげた。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	各種団体との連携や混雑状況のインターネット配信、自主事業のクラス数増設、子ども水泳教室の通年制導入など、より多くの方が利用できるよう工夫した。申し出のあった苦情は、速やかに事実確認を行い早期解決に努めた。
(2)事業運営	B	必要な資格保持者や経験豊富な人材を適正に配置し円滑に運営している。また、自衛消防隊を組織し消火活動や避難誘導訓練を実施するほか、日常的にAED・心肺蘇生訓練を行い緊急時に迅速に対応できるよう備えている。
(3)施設の管理	B	設備の経年劣化が進む中、事故の未然防止や設備長寿命化のために、経費節減を意識しつつ、優先順位を付けて計画的に修繕を行っている。また、温度管理・照明時間などは、天候等状況に合わせてこまめに設定を見直し、省エネ活動に取り組んでいる。
(4)利用実績・収支の改善	B	新型コロナウイルス感染症対策が緩和されて通常に近い利用日数・時間で営業できるようになったことや、利用促進イベントの実施、自主事業におけるクラス数の増設、子ども水泳教室の通年制導入などの工夫もあり、利用者数の回復がみられた。
(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、高い評価を得ており、利用者の満足度は高い。
総合評価	A	混雑状況のインターネット配信、自主事業のクラス数増設など、より多くの方に利用していただくための工夫をするとともに、維持管理を徹底し、施設利用に支障をきたすことなく、安全・安心に利用できるよう、施設の運営に努めた。

⑩ 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		
<p>「利用実態を正確に捉え、利用の少ない時間帯での利用率の向上に努める。」との課題に対し、運動場では利用の少ない時間帯に新たな自主事業を開催し、施設の有効利用を図るとともに、テニス場では雨天時の当日キャンセルで空いた利用枠を開放するなど利用件数の増加に取り組んだ。また、「新型コロナウイルス感染症の影響が生じる中でも、利用者が安全・安心に施設を利用できる環境の提供を引き続き行う。」との課題に対し、使用毎にベンチやテニスボール等の消毒を行うなど入念な感染症対策を引き続き行っており、利用者が安心して利用できる環境を提供した。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	日々のグラウンド・コートの入念な整備や、熱中症対策として、職員が熱中症アドバイザーの資格を取得するなど、安全・安心で快適なサービスの提供に取り組んでいる。
(2)事業運営	B	不測の事態や様々なグラウンド・コート状況に臨機応変に対応するために、適切な人員体制や連絡体制を確保しており、適切な運営に努めている。また、各関係団体と連絡調整を密に行い、より円滑な事業運営につなげている。
(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、職員によって対応可能なものは自ら修繕を行っている。また、古くなったテニスボールの再利用活動にも積極的に努めている。
(4)利用実績・収支の改善	A	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、利用実績を向上させるための取組を行った。また、職員による修繕を実施するなど、コストを意識した施設運営を行っている。
(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	安全・安心で快適な施設の利用を実現するために、日常的に施設の整備や清掃を行うなど適正な施設の管理がされている。利用者からの意見をもとに実施している取組もあり、利用者の満足度も高く、利用者寄り添いながら施設運営に真摯に取り組んでいる。

⑪ 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		
「新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中、ウィズコロナの時代に即した利用率向上策を講じていく必要がある。」との課題に対し、ホームページの積極的な更新、企業のリモート会議等を見据えたWi-Fiの積極的なPR、新たなイベントの実施など、利用率の向上に努めている。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	新型コロナウイルス感染症の予防対策を徹底しながら、施設の目的に沿ったサービスの提供及び公平性が確保されている。また、個人情報保護について日頃から意識を高めるとともに、利用者からの意見・要望についても職員間での情報共有を行っていることから、大きなトラブル等もなく、適切な施設運営がされている。
(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も整備されている。また、町会など近隣の関係団体と良好な関係が構築されているほか、新たに近隣の2町会・小学校・保育園、区の図書館とも連携を開始するなど、地域との関わりの強化に努めている。
(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は外部委託も含め、適正に実施されている。また、法令を遵守し、省エネ・省資源など環境配慮の取組や廃棄物の処理も適切に行われている。
(4)利用実績・収支の改善	A	新型コロナウイルス感染症の影響が残る中、展示室や集会室の利用率は使用料収入は増となった。また、利用促進事業は4月当初から計画通りに実施することができ、館の認知度向上に寄与している。
(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	新型コロナウイルス感染症の影響が残る中でも、良好なサービスの提供やリニューアル工事後の状態を維持する清掃・設備管理により安定した施設の管理運営が行われている。また、職員の親切丁寧な対応や配慮は利用者が高い評価を得ている。

⑫ 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		
「様々な利用者の要望に応えつつ、舞台設備の保守点検を適切に行い施設の安全確保に努める。」との課題に対し、設備点検の強化と舞踊定式大道具の補修や引割幕の取替などにより、安全で快適な利用ができる環境を整えた。また、「新型コロナウイルス感染拡大の影響により激減した施設の稼働率の回復に向け、利用者増への取組を行う。」との課題に対しては、地域誌やホームページへの掲載や自主事業を通して日本橋公会堂の周知を行い、予約可能な日時の案内による催事関係者への利用促進の取組を行った。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	様々な利用者ニーズに応じる態勢を整え、施設の目的に沿った良好なサービスを提供している。また、利用者安全確保のため、施設配置者以外の社内専門員による施設環境及び実作業の監査を行っている。利用者アンケートでは、スタッフ対応と施設全体のサービスについて、大多数の方から高い評価を得ている。
(2)事業運営	B	労働法令等を遵守しつつ、施設の特徴を生かし満足度のいく利用環境を提供するための専門技術・知識を持った人員を的確に配置している。また、区と調整した防災対応マニュアルや組織及び連絡体制を整え、自衛消防隊としての訓練や救急救命講習などの研修を実施し、緊急時に備えている。
(3)施設の管理	B	経年劣化の進む舞台設備について、保守点検に加え自主的な点検を恒常的に行い、安全の確保に努めている。また、備品についても頻繁に点検及びメンテナンスを実施し、利用者が快適に利用できるように努めている。
(4)利用実績・収支の改善	A	施設の稼働率は、新型コロナウイルス感染症の発生前に迫るほど回復している。自主事業についても、昨年に比べ来客数が6割以上増加するなど利用者が増加している。
(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	専門の知識と技術を備えた人員を適切に配置し、恒常的な点検や修繕により設備・備品の良好な保全に努めているなど、多種多様な利用者ニーズに応えつつ、質の高いサービスを提供し、施設の目的に沿った管理運営を行っていると思われる。