

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5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 3 施設 1 3 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6年8月6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	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

施 設 名	令 和 5 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 (株) JTBコミュニケーションデザイン	A【優良】
⑦伊豆高原荘	(株) 伊豆急コミュニティ	A【優良】
⑧区民健康村	富士屋ホテル (株)	A【優良】
⑨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】
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 (株)	A【優良】
⑪月島運動場・豊海テニス場	タフカ (株)	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 (株)	B【妥当】
⑬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6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)：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、利用者サービス向上に向け、施設の維持管理を適正に行うとともに、利用促進事業等に積極的に取り組む。」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	利用者が親しみを持って施設を利用できるよう、親切丁寧な対応を心掛けており、日ごろから、利用者に寄り添った対応について評価する声をいただいている。
(2)事業運営	B	事業計画に基づき適切な人員配置が行われている。また、より実践的な防災訓練の実施により有事に備えるとともに、地元関係団体と良好な関係を築き、広報活動につなげている。
(3)施設の管理	B	利用者が安心かつ快適に施設を利用できるよう、各種点検や計画的な修繕を行うとともに、日々の細やかな清掃や巡回を行うなど、施設の適正な維持管理に努めている。
(4)利用実績・収支の改善	A	集会室利用の増加に向けた利用促進事業、ホールでの音楽イベント、広報活動などを行い、施設の認知度向上に努めている。利用実績は、集会室、ホールとも新型コロナ禍前の水準に戻っている。
(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、利用設備など、全体的に高い評価を得ており、利用者の満足度は高い。
総合評価	A	適切な人員配置や施設の維持管理に努め、安定的な施設運営を行っている。ホール、集会室それぞれでの利用促進事業の実施や広報活動により、認知度向上に努めた結果、前年度を上回る実績となった。

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		
「引き続き、利用率の回復に向け、利用促進事業や広報活動などの取り組みを推進するとともに、利用者が安全・安心に利用できる施設運営を行い、新規利用者の獲得や利用者の定着を図る。」との課題に対し、利用者の安全に努めつつ、利用促進事業に積極的に取り組むことで、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	B	区の施設として公正公平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、施設の安全確認やウイルスメール対策など多角的に利用者の安全確保に努めている。
(2)事業運営	B	適正な人員配置がなされ、安定的な施設運営が行われている。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	設備点検および備品管理を適切に行い、良好な施設運営に取り組んでいる。また、定期清掃や簡易清掃をこまめに行うことにより、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう努めている。
(4)利用実績・収支の改善	A	経費削減を図りつつ、利用者ニーズを捉えた利用促進事業の実施により、施設の認知度向上および新規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、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施設運営および維持管理が行われている。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		
「引き続き、利用率の回復に向け、利用促進事業や広報活動などの取り組みを推進するとともに、利用者が安全・安心に利用できる施設運営を行い、新規利用者の獲得や利用者の定着を図る。」との課題に対し、利用促進事業を新規で企画し、チラシやホームページ、SNSなどで情報発信することにより、区民館の認知度向上を図った。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	職員に対し接遇などの研修を随時実施し、接客サービスの向上に努めている。また、職員が防災士や感染症対策アドバイザー等多様な資格を取得するなど、利用者の安全確保に努めている。
(2)事業運営	B	施設運営に必要な人員が適切に配置され、欠員が生じないよう、本社職員とも連携を図っている。また、町会などへの定期的な挨拶回りを行うことで地域との良好な関係を築いている。
(3)施設の管理	B	定期的に施設を巡回し、設備や備品の管理を適切に行っている。また、不要箇所の消灯や空調管理など、省エネルギー化に取り組んでいる。
(4)利用実績・収支の改善	B	新たな利用促進事業を企画し、積極的に情報発信を行うことで多くの新規利用者の獲得に努め、区民館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、施設全体のサービスなど、すべての項目で高い評価を得ている。
総合評価	A	接客研修やコミュニケーション研修を随時実施することで職員の接遇力向上を図るとともに、施設の安全管理や地域との良好な関係づくりに取り組んでいる。利用者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		
「引き続き、利用率の回復に向け、利用促進事業や広報活動等の取り組みを推進するとともに、利用者が安全・安心に利用できる施設運営を行い、新規利用者の獲得や利用者の定着を図る。」との課題に対し、新たな利用促進事業の実施や、近隣小学校の社会科見学の受け入れなど、地域団体との連携により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	施設の設置目的を踏まえ、公平公正なサービスの提供を行っている。また、職員の親切丁寧な対応、緊急時に備えた取り組みなど、利用者が安心安全に施設を利用できるよう努めている。
(2)事業運営	A	事業計画書に基づき、人員が適切に配置されており、利用者の体調不良時にも迅速に対応できた。また、近隣小学校の社会科見学を受け入れ、区事業への関心につなげている。
(3)施設の管理	B	計画的な点検や修繕を行い、施設は良好に維持されている。また、他指定管理施設で発生した廃棄されるテニスボールを地域団体に提供し、廃棄物を減らす取り組みを行っている。
(4)利用実績・収支の改善	B	継続的なものに加え、新たな利用促進事業を実施し、認知度、利用率の向上に努めており、利用実績は前年度を上回っている。
(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	地域コミュニティの形成につながるよう、適切な施設運営および維持管理が行われている。新規利用促進事業の実施や機能向上も含めた修繕を行うことで、利用率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		
「利用率の回復に向け、利用促進事業や広報活動等の取り組みを推進するとともに、利用者の快適な施設利用につながる接遇を心掛け、施設の認知度向上及び利用者の定着に努める。」との課題に対し、施設に関連した利用促進事業の実施や適切な修繕により、施設の認知度向上およ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の整備が行われており、利用者から高く評価されている。また、消防署主催の防災訓練に参加するなど、職員の防災意識の向上に努めている。
(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することなどにより、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	A	施設の長寿命化や省エネに向けた取り組みなどを考えた維持管理が行われている。特に、清掃については細部まで行き届いており、利用者に好評である。
(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。施設特性を踏まえた利用促進事業を継続して実施することにより、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、施設全体のサービスなど、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接遇を心掛けている。また、利用者の安全確保や良好な施設の維持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		
令和5年度に開設した施設であるため、前年度の評価を受けていない。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	本施設の機能を活用し、施設の設置目的である地域交流を生み出すためのサービスが提供できている。また、新規施設であるため、使用方法など多くの問い合わせをいただいているが、丁寧かつ明瞭な対応ができている。
(2)事業運営	B	適切な人員配置ができているほか、緊急時の訓練や接遇研修なども計画的に行っている。また、運営協議会をはじめとした地域との連絡調整にも積極的に取り組んでいる。
(3)施設の管理	B	仕様書に基づき、計画的に施設管理を行っている。新規施設であるため、大きな不具合や修繕などは発生していないが、今後発生しそうな箇所を意欲的に発見し、対応している。
(4)利用実績・収支の改善	B	集会室などの稼働率は伸び悩んでいるものの、トレーニングスタジオの利用者数は右肩上がりに増加している。利用促進事業や自主事業にも意欲的に取り組んでおり、利用者の増加や収支の改善に努めている。
(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、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	新規施設であることに加え、開設時期の変更など、イレギュラーな対応を要することもあったが、その都度区と相談・連携し、柔軟に対処できていた。また、丁寧な接客や施設の周知を積極的に行っており、施設全体の利用率の向上に努めている。

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		
「利用率の回復に向け、利用促進事業や広報活動などの取り組みを推進するとともに、居心地の良い施設の提供を行い、施設の認知度向上及び利用者の定着に努める。」との課題に対し、新たな利用促進事業の実施や広告媒体の使用により、施設の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	施設の目的を十分に認識し、すべての利用者が安心して利用できるよう公正・公平なサービスの提供に努め、利用者の安全に十分配慮した施設運営を行っている。
(2)事業運営	B	円滑な施設運営が行えるよう、事業計画書に沿って、適切な人員を配置しており、急な欠員が生じた場合でも対応できる体制がつけられている。
(3)施設の管理	B	建物設備は日々の点検により不具合の早期発見、予防保全に努め、適切に修繕が行われている。また、館内は日常清掃や第三者による検査により常に清潔、安全に保たれている。
(4)利用実績・収支の改善	A	パン朝食の開始や新たな特別料理の提供、テレビでの広報などにより、利用率向上に努めた結果、前年度を超える利用実績となった。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や案内表示、施設全体のサービスなど、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	新たな食事メニューの追加や周辺の観光情報の提供を行うなど、利用者が施設内外で楽しめる工夫がなされている。また、職員の対応や清掃状況、料理などの施設運営について、利用者から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		
「利用率の回復に向け、自主事業や広報活動の取り組みを推進するとともに、居心地の良い施設の提供を行い、施設の認知度向上および利用者の定着に努める。」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、満足度の高い食事の提供やこまめな清掃を行うことで利用者が快適に過ごせるよう努め、利用者の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	すべての利用者が安心して利用できるよう、公正・公平なサービスを提供している。また、親切・丁寧な接客をはじめ、食事内容や館内イベントも利用者から高く評価されている。
(2)事業運営	B	事業計画書に沿って適切に人員を配置している。大雪や台風により交通規制が発生した際には、利用者の安全確保に努めるとともに、宿泊予定者に対しても状況確認や交通情報の案内を迅速に行った。
(3)施設の管理	B	定期的に巡回、点検を行うことで設備の不具合の早期発見に努め、適切に修繕を行っている。また、こまめに清掃を行い、清潔な空間を維持している。
(4)利用実績・収支の改善	A	季節に合わせたサービス料理の提供や、近隣観光スポットへの送迎サービスは利用者から大変好評であり、満足度向上を図った。
(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、施設全体のサービス、食事など、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	状況に応じた柔軟かつ迅速な対応や行き届いたサービスの提供、きめ細やかな清掃について利用者から好評である。また、利用者の満足度および利用実績の向上に努めた結果、客室稼働率は開設以来最高であった。

⑨ 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		
「アフターコロナを踏まえ、利用者ニーズに沿ったサービスの提供を行い、利用率の回復に努める。」との課題に対し、インターネット抽選に係る案内や操作方法の説明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ことに加え、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	年間事業計画書などに従い、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、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	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、関係団体との連携・調整を積極的に行っている。
(3)施設の管理	B	設備機器は適正に管理されている。また、全館でWi-Fiルーターの貸し出しを開始し、利用者から好評を得ている。
(4)利用実績・収支の改善	A	利用日数および利用率ともに前年度に比べておおむね増加傾向にあり、新型コロナ禍前の水準に近づいている。
(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、施設内の案内、利用設備など、すべての項目で大変良い評価を得ている。
総合評価	A	施設の事業目的に沿った自主事業の開催や、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：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		
「さらなる利用率向上のため、利用スペースの有効活用や従業員の研鑽による知識・対応力の向上を図り、より質の高いサービスを提供して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、新たに自主事業のメニューや回数を増やし、利用スペースの有効活用を図った。また、接遇などの内部研修を行い、利用者が安全・安心に利用できるよう努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	各団体との連携・調整、自主事業の教室追加など、より多くの方が利用できるよう工夫して対応した。また、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することに加え、有資格者による内部研修を行い職員全体のレベルアップを図った。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	利用促進イベントの実施、空き室場を利用した教室プログラムの追加、子ども水泳教室の通年制などの工夫もあり、利用者数が増加した。
(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、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	自主事業での工夫・調整など利用者ニーズを捉えた事業運営により、利用率の回復を図るとともに、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。

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		
「利用実態を踏まえ、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、昨年度に引き続き利用の少ない時間帯での自主事業開催や当日雨天キャンセル枠を開放する制度の浸透を図り、利用率向上に努めた。また、「日常的に整備や補修を行い利用者が安全・安心に施設を利用できるような環境を維持する。」との課題に対しては、質の高いグラウンド・テニスコートの整備を行い、利用者の安全確保につながるよう取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	日々のグラウンド・コートの入念な整備を行うとともに、利用者の安全確認を徹底することにより、安全・安心で快適なサービスの提供に努めた。
(2)事業運営	B	不測の事態や様々なグラウンド・コートの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、職員で対応可能なものは自ら修繕を行っている。また、テニスボールの再利用活動や事務所内のLED化をすることでリユース・省エネに取り組んでいる。
(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、利用実績向上のための取り組みを行った。また、職員による修繕の実施や省エネを意識した運営を行うことで経費削減につなげている。
(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	利用者が安心・安全に利用できるよう、良好なサービスの提供や適正な施設の管理がされている。現場職員の対応も良く、利用者の満足度は高い。

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		
「利用率や使用料収入がコロナ前の状況には戻っていないため、さらなる利用促進策を講じていく。」との課題に対し、近隣中小企業へのポスティングによるチラシ配布を新たに行い、施設認知度と利用率の向上に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	中小企業向けの各種チラシを館内で新たに配架し、施設の趣旨に沿って情報提供の充実を図っている。また、利用者からの意見・要望について、職員間で情報共有を行い、迅速かつ適切に対応している。
(2)事業運営	C	危機管理に関する取り組みが適切に実施されている。また、近隣の保育園との連携を図ることで、新たなつながりも生まれている。 一方で、一部の職員が、個人の判断で、利用者のいない夜間に定められた時間よりも早く閉館していた事案が発生した。その後、事案の調査を速やかに行い、再発防止策として新たな勤怠システムの導入や配置体制の見直しを講じている。なお、利用者などによるクレームは受けていない。
(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り組み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	展示室や集会室の利用率、使用料収入は微減となったが、中小企業に向けてのさらなる広報活動を行い、利用者の拡大に向けた積極的な対応を行っている。
(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	B	利用実績は昨年度と比べ僅かに減少したとはいえ、施設の認知度向上に向けた対策を講じている。現場職員の対応も良く、利用者の満足度は高い。

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		
「様々な利用者の要望に最大限応えるよう努めつつ、区民ニーズを踏まえた自主事業を実施することを通じて、施設の認知度向上を図る。」との課題に対し、独自のアンケートの実施や口頭での要望も重視することで利用者ニーズを分析し、満足度を高めた。また、古典芸能に特化した本施設の利点を活かした自主事業の実施と広報活動により、区内外からの初来場者の増加につなげた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	施設の目的どおりに利用者の多様な要求に応じられる態勢を整え、日頃より来館者から好印象を得ている。大規模改修工事の騒音に対する苦情の際も、迅速かつ適切に対応することができた。
(2)事業運営	B	法定労働時間を遵守し、利用者サービスおよびセキュリティ面に配慮した適切な人員配置を行っている。また、災害に対し、防災対応マニュアル作成などの事前準備体制を整え、自衛消防隊の訓練や危機管理に対する研修を行っている。
(3)施設の管理	B	経年劣化の進む舞台設備に対し、定期的な保守点検に加え自主点検を行い、安全性を確保している。備品についても点検およびメンテナンスを恒常的にを行い、利用者の快適性を保ちながら長期使用ができるよう努めている。
(4)利用実績・収支の改善	B	大規模改修工事の影響で集会室稼働率については前年度比減となったが、ホールについては前年度を大きく上回った。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応、施設全体のサービスなど、すべ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配置し、様々な利用者ニーズに応えつつ、新たな利用者層の掘り起こしを図り将来的な利用促進に努めるなど、施設の目的に沿った適切な管理運営を行っている。