

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6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7年8月8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	間矢 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】
②京橋地区区民館 (7館)	スタートファシリティーサービス(株)	A【優良】
③日本橋地区区民館 (5館)	日本メックス(株)	A【優良】
④月島地区区民館 (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) 伊豆急コミュニケーションズ	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)	A【優良】
⑬日本橋公会堂	(株) パシフィックアートセンター	B【妥当】

※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7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+（特に優良）：全て3以上で、4以上が過半数で、かつ5がある。

ただし、「評価の観点」5利用者の満足度については全て5である場合に適用。

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+（特に優良）：全てB以上で、かつ複数のA+がある。

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

「利用率の向上のため、引き続き施設の維持管理を適正に行うとともに、広報活動や利用促進事業などに積極的に取り組む。」との課題に対し、適切かつ計画的な修繕の実施および各種利用促進事業に積極的に取り組むことにより、適正な施設運営および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	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、職員の親切丁寧な対応、緊急時への備えなど、利用者が安心して施設を利用できるよう努めている。
(2)事業運営	B	円滑な施設運営が行えるよう、事業計画書に基づいて適切な人員を配置している。また、定期的な防災訓練の実施などにより、職員の危機管理意識の向上に努めている。
(3)施設の管理	B	設備点検、備品管理および清掃を適切に行い、施設の適正な維持管理に努めている。また、修繕については予算の範囲内において優先順位をつけ、計画的に行っていている。
(4)利用実績・収支の改善	A	Wi-Fiサービスおよび東京ロケーションボックスの継続に加え、集会室利用の増加に向けた利用促進事業、ホールのピアノを活用した自主事業などを行い、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・案内表示、利用設備など、全ての項目で高い評価を得ている。
総合評価	A	職員の資質向上と各部署の連携を図ることにより、質の高いサービスが提供されている。また、積極的な利用促進事業や自主事業などを通じて、施設の認知度向上と利用促進に努めている。

② 京橋地区民館 [指定管理者：スタートファシリティーサービス株式会社]

前年度の評価を受けての対応

「利用率の向上のため、引き続き利用者が安全・安心に利用できる施設の維持管理を行うとともに、利用促進事業による新規利用者の拡大や施設の認知度向上を図る。」との課題に対し、施設の維持管理を適切に行うことを利用者の安全に努めつつ、複数の利用促進事業を新たに実施し、新規利用者の獲得や認知度の向上に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	施設の設置目的を踏まえ、公正公平なサービスの提供を行っている。全区民館で自衛消防訓練を行うなど、職員の防災意識の向上に努めている。
(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ている。また、緊急連絡体制図や業務マニュアルを整備し、職員への指導の徹底に加え、緊急時を想定した新たな取り組みを実施した。
(3)施設の管理	B	年間計画に基づき適切に清掃、保守点検を行い、施設は良好に保たれている。修繕についても各館のバランスを考慮しながら計画的に行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	幅広い年代の方に向けた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	適切な人員配置および維持管理により、安定的な施設運営を行っている。また、新規を含む様々な利用促進事業を実施することにより、新たな利用者を獲得するなど、区民館の認知度向上に寄与した。

③ 日本橋地区区民館 [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

「利用率の向上のため、引き続き利用者が安全・安心に利用できる施設の維持管理を行うとともに、利用促進事業による新規利用者の拡大や施設の認知度向上を図る。」との課題に対し、計画的な修繕の実施や、不具合が生じた場合の迅速な対応など、適切な維持管理を行った。また、幅広い世代の方が楽しめる利用促進事業を新たに開催するとともに、開催日時を工夫することで新規利用者の獲得に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	条例や規則を遵守した適切な施設運営に取り組んでいる。また、職員に対して各種研修を実施しており、接遇レベルの向上に努めている。
(2)事業運営	A	事業計画書に基づいた適切な施設運営が行われている。また、堀留町区民館の改修工事に伴う休館に向けた準備等の調整に加え、休館中の人員配置についても他区民館と調整し柔軟に対応した。
(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、速やかに対応している。また、こまめな清掃によって館内は常に清潔に保たれており、利用者からも好評である。
(4)利用実績・収支の改善	B	幅広い世代の方が楽しめる利用促進事業を新規で開催し、区民館の認知度向上に努めており、利用者増に向けて取り組んだ結果、前年度より利用実績は増加した。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A+	職員の対応や施設内の清掃、施設全体のサービスなど、全ての項目で高い評価を受けている。
総合評価	A	定期的な巡回や点検により館内を清潔、安全に維持することで利用者が快適に施設を利用できるよう努めた。また、職員の教育や研修に力を入れることで、利用者サービスの向上に努めており、利用者満足度の向上を図っている。

④ 月島地区区民館 [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

「利用率の向上のため、引き続き利用者が安全・安心に利用できる施設の維持管理を行うとともに、利用促進事業による新規利用者の拡大や施設の認知度向上を図る。」との課題に対し、必要に応じた点検と施設巡回を行い、緊急時に備えた訓練を定期的に実施することで、利用者が安全に利用できる施設の維持管理を行った。また、利用促進事業では新たな講座を開催することで新規利用者獲得による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	新公共施設予約システムの導入に際し、全地域共通マニュアルを更新するなど、臨機応変に対応した。また、責任者会議で各区民館で発生した事案を共有することでサービスの向上、品質の均一化に努めている。
(2)事業運営	A	事業計画書に基づき、適切に人員を配置している。緊急時のマニュアル整備や訓練を実施しており、実際に救護者が発生した際には迅速に対応し、区民館として適切な対応を行った。
(3)施設の管理	B	年間計画に基づいた点検を適切に行うとともに、日々館内設備の確認を実施し、不具合があれば区へ速やかに報告の上、修繕等必要な対応を行っている。また、不審者対策として人感センサー照明を新たに設置するなど利用者の安全確保に努めた。
(4)利用実績・収支の改善	B	新たな利用促進事業を実施し、新規利用者の増加による認知度、利用率の向上に努めている。
(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、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	公共施設としての役割を十分に理解し、利用者が安全に利用できる施設運営、維持管理が行われている。利用促進事業においても新規利用者を増やす工夫が見られ、利用率の向上に努めている。

⑤ 浜町集会施設 [指定管理者：タフカ・日本マックス共同事業体 代表者 タフカ株式会社]

前年度の評価を受けての対応

「利用率の向上のため、引き続き利用促進事業や広報活動などの取組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、施設の認知度向上および利用者の定着に努める。」との課題に対し、施設特性に合わせた利用促進事業の実施や利用者対応を行い、認知度向上及び利用者の定着に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	施設の特性を理解し、葬儀利用者と会議室利用者が共存できるよう利用者の心情に寄り添った施設運営を行っており、適切なサービスの提供に努めている。
(2)事業運営	B	施設運営に必要な人員が適切に配置されている。また、緊急時の連絡網や対応マニュアルも整備されており、事故や災害への備えがなされている。
(3)施設の管理	B	省エネを意識した光熱水費の削減に積極的に努めている。また、設備や備品についても適切に管理されており、不具合等を発見した際は、速やかに対処することができている。
(4)利用実績・収支の改善	A	前年度と比較し、会議室利用の件数は増加している。施設特性に合わせた講座のほか、周年企画を行うなど、新規利用者の獲得や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、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	葬儀場と集会室が併存している本施設の特性を十分に理解し、適切な施設運営がなされている。また、周年企画などの利用促進事業の実施や、Wi-Fiルーターの貸し出しの積極的な周知により、会議室の利用件数を増加させている。

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

「施設運営を安定させるとともに、利用促進事業などにより施設の認知度および利用率の向上を図り、地域交流の活性化につなげていく。」という課題に対し、様々な利用促進事業やSNS等を活用した施設の周知により利用率は大幅に増加しており、地域交流の活性化につながっている。

評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	施設の設置目的を理解し、地域交流を促進させるサービスの提供ができている。また、利用者の意見を定期的に収集しており、安定した施設運営に役立てている。
(2)事業運営	B	適切に人員が配置されており、危機管理マニュアルの整備や避難訓練の実施など、有事の際に備えている。また、運営協議会をはじめ、地域住民と良好な関係を築いている。
(3)施設の管理	B	施設の特性を把握し、適切な維持管理が行われている。また、計画的な点検により不具合の早期発見、予防保全に努めており、区や関係機関との連携を図っている。
(4)利用実績・収支の改善	A	利用率は前年度を大きく上回っており、増加傾向が続いている。多種多様な利用促進事業の実施や広報媒体を活用した情報発信により、利用者数の増加に努めている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	施設内の清掃や案内表示、利用した設備など、高い評価を得ており、利用者の満足度は高い。
総合評価	A	開設から1年が経過し、利用者数の増加に伴い当初想定していなかった課題が生じているが、その都度区へ報告、協議を行い、適切に対処することができている。また、施設の設置目的である地域交流を意識した施設運営がなされている。

⑦ 伊豆高原荘 [指定管理者：株式会社伊豆急コミュニケーションズ]

前年度の評価を受けての対応

「利用者サービス向上のため、適正な施設運営により、引き続き居心地のよい施設の提供を行うとともに、昼食の提供などの利用促進事業に積極的に取り組む。」との課題に対し、施設を適正に管理するとともに新メニューの提供など利用促進事業を拡充し、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	施設の設置目的を理解し、全ての利用者が快適に施設を利用できるよう適切なサービスの提供がなされており、利用者を第一に考えた安全性の管理に努めている。
(2)事業運営	B	事業計画書に沿った適切な人員配置がなされている。また、緊急時マニュアルの整備や消防訓練の実施、地域との連絡体制の構築により、有事の際に備えている。
(3)施設の管理	B	建物設備は計画的に保守点検されており、不具合の早期発見や予防保全に努めている。また、清掃など、衛生面への配慮が適切になされており、利用者アンケートでも好評を得ている。
(4)利用実績・収支の改善	A	利用促進事業による一品料理の新メニュー提供など、利用者増に向けた取組を積極的に行っている。令和6年度は工事の影響で休館が生じたため、前年度の利用者数には届かなかったものの、客室稼働率は過去最高に近い水準を記録している。
(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案内表示、施設全体のサービスなど、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	事業計画書に基づいた適正な施設管理がなされている。また、料理にかかるコストと利用者ニーズの適切なバランスを探りつつ、収支改善につながるよう工夫を凝らすとともに、利用実績の増加に積極的に努めている。

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

「利用者サービス向上のため、適正な施設運営により、引き続き居心地のよい施設の提供を行うとともに、イベントなどの自主事業に積極的に取り組む。」との課題に対し、利用者からの要望に対して柔軟に対応するなど、利用者サービスの向上に努めるとともに、令和6年度から再開したヨガ教室等の人気企画を定期的に開催することで、利用者の満足度向上およびリピーターの増加を図った。

評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	心のこもった接客と質の高い料理はいずれも利用者から評価されている。また、アンケートの実施により利用者の要望を的確に把握し、柔軟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	B	事業計画書に基づいた施設運営が行われており、施設の稼働状況に合わせて適切に人員配置を行っている。また、周辺の関連団体と積極的に交流を図っており、良好な関係を築いている。
(3)施設の管理	B	日々の巡回や点検により、設備等の不具合が発生しないよう努めており、利用者の安全確保を徹底している。また、丁寧な清掃を心掛けており、利用者が快適に過ごせるよう努めている。
(4)利用実績・収支の改善	A	施設内職員協力体制の構築や短時間アルバイトの導入など、利用状況に応じて柔軟にシフト管理を行うことで業務の効率化を図っている。また、高水準なサービスの提供などにより利用実績の向上に努めた。
(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、施設全体のサービス、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	丁寧な接客や質の高い料理、誰もが楽しめる館内イベントは利用者から高評価を得ている。また、高水準なサービスの提供などにより利用実績の向上に努めた結果、利用者数および客室稼働率は開設以来最高となった。

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

「より質の高いサービスを提供するとともに、幅広いジャンルの自主事業を実施し、利用率のさらなる向上を図る。」との課題に対し、接遇などの内部研修を行い、利用者が安全・安心に利用できる施設運営に努めたことに加え、幅広いジャンルの自主事業を実施し利用率向上に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	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、地域の子どもたちを対象としたイベントをはじめ、幅広いジャンルの自主事業を実施し、親しみやすい会館をアピールした。
(2)事業運営	B	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、地域団体と連携した講座を実施するなど関係団体との連携・調整を積極的に行なった。
(3)施設の管理	B	設備機器は適正に管理されている。また、窓口キャッシュレス決済を導入し、現金の他クレジットカードなどで受け付けた使用料を都度記録し、管理を徹底して行なった。
(4)利用実績・収支の改善	B	幅広い世代の方を対象としたさまざまな分野の講座などの自主事業を実施することで、施設の利用率や認知度向上に努め、収支の改善につなげた。
(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、全体的に高い評価を得ている。
総合評価	A	地域の子どもたちを対象としたイベントを開催するなど、地域貢献に努めるとともに、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・施設運営に努めた。

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

「利用率の回復に向け、自主事業等の取組を推進するとともに、利用者が快適かつ安全・安心に施設を利用できる環境整備に努める。」との課題に対し、利用スペースの有効活用として、自主事業について力を入れて取り組み、既存プログラムのアップデートを行うことや新規プログラムを実施するなど、利用者へのサービスの向上を図った。また、接遇等の内部研修を行い、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、利用者ニーズに応じた自主事業の追加など、より多くの方が満足して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自主事業の工夫もあり、改修工事を行った主競技場および第二競技場を除く室場の利用者数は概ね増加した。
(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

「利用者ニーズを正確に捉え、利用の少ない時間帯での利用率向上に努める。」という課題に対し、月島運動場では昨年度に続き利用の少ない時間帯に自主事業である野球教室を開催し施設の有効利用を図るとともに、豊海テニス場では雨天時の当日キャンセルで空いた利用枠の開放制度を利用者へ浸透させ、さらなる利用件数の増加につながるよう努めた。また、「グラウンド・テニスコートの迅速な整備やきめ細かい職員対応を行うことにより、さらなる利用満足度の向上に努める。」という課題に対しては、両施設ともに、状況に応じた的確な整備を行うことや利用者目線に立った対応を心がけることを意識した。

評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	日々のグラウンド・コートの入念な整備を行っているほか、利用者の安全をより確認しやすい状況の構築に取り組むなど、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	A	不測の事態など様々な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とっており、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、テニスボールの再利用活動に取り組むなど、リユース活動にも力を入れている。
(4)利用実績・収支の改善	B	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、職員による修繕を実施することや省エネを意識した運営を行い、経費削減に努めている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A+	職員の対応や施設内の清掃、施設全体のサービスなど、全ての項目で評価を得ている。
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行われている。また、利用者からの意見をもとに実施している取組もあり、利用者に寄り添いながら施設運営に対して真摯に取り組んでいる。

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

「利用率のさらなる向上に向けて、企業向けの利用促進事業や広報活動などの取組を推進するとともに、引き続き利用者が安全・安心に利用できる施設運営を行う。」との課題に対し、企業向けのセミナーを新たに実施することで、利用率の向上に努めるとともに、故障時の対応をはじめとして、利用者の安全に配慮した施設運営を行った。

評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	企業に向けた利用促進事業を新たに実施することにより、産業支援施設としてのサービス向上を図っている。また、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随時行っており、適切な施設運営がなされている。
(2)事業運営	B	近隣町会のイベント等で定期的に施設が利用されており、地域との良好な関係性が窺える。また、防災備蓄品が計画的に管理されており、災害時に向けた適切な準備がなされている。
(3)施設の管理	B	施設の保守、清掃、警備などの維持管理は外部委託も含めて、適正に実施されている。また、修繕も計画的になされており、故障時は利用者の安全に配慮した迅速な対応がとられている。
(4)利用実績・収支の改善	B	中小企業向けの新規セミナー開催などにより、利用率及び使用料収入は前年を上回っている。また、事業告知のポスティングを1,000件行うなど、積極的な広報活動に取り組んでいる。
(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、施設全体のサービスなど全ての項目で高い評価を得ている。
総合評価	A	利用促進事業を新たに実施するなど、サービスの充実を図るとともに、計画的に周知を行い利用率の向上及び使用料収入の増加を実現した。また、職員の親切丁寧な対応は利用者に高い評価を得ている。

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

「大規模改修工事により全面休館中であることから、リニューアル開設後に、より快適な施設利用ができるように運営準備に取り組む。」との課題に対し、地域誌などへの情報の掲載やホームページを改修して視認性を高めた情報発信を行うことにより、施設の認知度向上と利用促進に取り組んだ。また、施設の利用再開に向け、点検とメンテナンスによって備品の状態を見極めながら、必要なものを買い替えて備えた。

評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	利用者の多岐に渡るニーズに応える態勢を整えつつ、公平性を担保しながら利用者に寄り添い、施設の設置目的に沿ったサービスを提供している。また、改修工事によつて生じた危機管理上の問題に対し、的確な対応により利用者の安全性を確保した。
(2)事業運営	B	法定労務時間を遵守し、高品質なサービス提供とセキュリティ管理を可能とする人員を配置している。ホール利用休止期間中は、幅広く対応できる人材を配置し、必要最小限の人員で事業管理を行つた。
(3)施設の管理	B	設備と備品の点検及び維持管理により、安全性の確保と快適な利用へとつなげた。また、節電と節水による省エネ対策や電子媒体活用による省資源対策など、環境負荷の低減に努めている。
(4)利用実績・収支の改善	B	集会室は全て利用休止期間のため実績がないが、ホールは利用可能期間が短いながらも高い稼働率となった。ホールの利用休止により、自主事業は実施に至らなかつたが、次回開催に向けて意欲的に検討を行つてはいる。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	-	アンケート実施期間中、ホールと集会施設の利用休止期間であったため、実施していない。
総合評価	B	公共施設として環境負荷の低減や経費の削減に努めるとともに、幅広い利用者ニーズに応える技量を備え、質の高いサービスを提供するなど、施設の目的に沿った管理運営を行つてはいる。