

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について指定管理者による施設管理の状況等を評価し、今後の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

33施設 12指定管理者

(3) 評価手順

① 一次評価

所管課が各指定管理者からの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。

② 評価委員会の評価

「中央区区民部・環境部指定管理者評価委員会」(以下(評価委員会)という。)が「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、東京商工会議所中央支部の委員が内容を確認した。

評価委員会の開催日：平成22年8月23日

【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	飛川 恵一	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	井ノ口 善彦	東京商工会議所中央支部 経営指導員
委員	齋藤 弘	中央区 区民部長
委員	田中 武	中央区 環境部長

(4) 総合評価結果

施設名	指定管理者	指定期間	評価
①京橋地域区民館 (7館)	(株) ケントク東京本部	平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
②日本橋地域区民館 (5館)	日本メックス(株)	平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
③月島地域区民館 (5館)	タフカ(株)	平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
④中央会館	松屋グループ 代表者 (株)アール松屋	平成18年4月1日 ～平成23年3月31日	A【優良】
⑤産業会館	アクティオグループ 代表者 アクティオ(株)	平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
⑥区民健康村	富士屋ホテル(株)	平成19年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
⑦伊豆高原荘	東京ケータリング(株)	平成20年4月1日 ～平成25年3月31日	A【優良】
⑧日本橋公会堂	(株) パシフィックアート センター	平成19年4月1日 ～平成24年3月31日	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	シンコースポーツグループ 代表者 シンコースポーツ (株)	平成18年4月1日 ～平成23年3月31日	A【優良】
⑩月島運動場・晴海 運動場 豊海テニス場	タフカ(株)	平成18年4月1日 ～平成23年3月31日 平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
⑪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 小学館集英社プロ ダクション	平成21年4月1日 ～平成24年3月31日	A【優良】
⑫温浴プラザ	(株) 山武	平成19年4月1日 ～平成24年3月31日	B【妥当】

※評価の観点ごとの評価結果および評価項目・評価基準は、別紙のとおり

(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。

評価結果

別紙

① 京橋地域区民館 [指定管理者：株式会社ケントク 東京本部]

前年度課題への対応		
平成20年度の課題：利用者サービスや施設環境向上の促進・自主事業実施回数増加の検討 ・限られた予算の範囲内で壁クロスや畳・襖の張替などの施設環境整備を計画的に行った。 ・自主事業は将棋教室に加え、新たに無料落語会を実施し、参加者に好評を得た。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	A	人的、物的にも適切なサービス提供・安全管理を行うとともに、利用者からの指摘事項には迅速に対応している。また、不当キャンセルへの対応も適切である。
(2) 事業 (区の事業・自主事業)	A	自主事業の実施にあたっては、事前に区へ報告・相談するとともに、その内容についてもだれもが気軽に参加できる将棋教室や落語会を無料で実施し、参加者には好評を得ている。
(3) 施設の管理	B	建物の維持管理・貸出備品の管理は適切に行われている。今後は、施設の清掃確認など利用環境向上を徹底する必要がある。
(4) 収支の改善	A	節電、節水による光熱水費の縮減のほか、管理経費の削減努力を行っている。また、新聞折込などで施設の周知を行い、当初目標を超える利用率を達成している。
(5) 区によるアンケート結果	A	職員の対応や施設のサービス、貸出備品の管理など全般にわたり高い評価を得ている。
総合評価	A	貸館業務としての接遇や対応のほか、自主事業、施設の安全管理など利用者サービス向上に向けた取り組みは適切である。また、区によるアンケートにおいても運営全般において満足度は高い。

② 日本橋地域区民館 [指定管理者：日本メックス株式会社]

前年度課題への対応		
平成20年度の課題：特になし すべての区民館で昨年を上回る利用率となった。また、区のアンケート調査において、8項目中7項目で昨年以上の高い評価となった。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	A	利用時間等の遵守、利用者の安全確保、利用者への対応と接遇、利用者の満足度、利用実績などが「4」の評価であり、項目の半数を超えている。
(2) 事業 (区の事業・自主事業)	B	自主事業は概ね好評であるが、地域との交流に向けさらに工夫されたい。
(3) 施設の管理	B	法令、協定等に基づき適正に行われている。
(4) 収支の改善	A	経費の縮減が図られており、利用件数、利用率ともに全区民館で昨年以上の実績を上げている。
(5) 区によるアンケート結果	A	すべての項目で「5」評価である。特に職員の対応・マナー・説明と施設のサービスは高い評価を得ており、全ての回答者からまた利用したいとの評価を得た。
総合評価	A	利用者へのサービス、施設管理において高く評価できる。引き続き、新たな利用者の開拓、利用率の向上を目指す取組みを推進するとともに、利用者の満足度の向上に向けたきめ細かな運営を期待する。

③ 月島地域区民館 [指定管理者：タフカ株式会社]

前年度課題への対応		
平成20年度の課題：特になし 定住人口の増やライフスタイルの変化により区民ニーズも多様化している中で、これらに応えられるように一層の利用者サービス及び利用率向上に向けた施設運営を行った。		
	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	A	協定書を遵守し、利用者へのサービス提供向上に向けた職員研修などに積極的に取り組んでおり、利用者の満足度も高く、利用実績も年々増加している。
(2) 事業 (区の事業・自主事業)	A	区の事業目的を良く理解し、平成20年度から自主事業を拡大実施するとともに、区民館のPR活動を行うなど良好である。
(3) 施設の管理	B	施設管理は、定期的な調査や区への連絡体制の整備など適切に行われている。
(4) 収支の改善	A	前年と比べ管理業務経費の縮減が図られるとともに、全施設において、利用件数・率ともに前年実績を上回っている。
(5) 区によるアンケート結果	A	職員の対応や施設サービス・清掃などについては高い評価を得ており、利用者の99.7%が今後も利用したいとしている。
総合評価	A	施設によるサービス提供を初めとした指定管理者の取り組みは、利用者サービス及び施設運営・管理において、高く評価できる。

④ 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]

前年度課題への対応		
平成20年度の課題：自主事業の充実・省エネルギー対策 ・自主事業は在住・在勤者を対象にオペラ映画の無料上映会を開き、好評を得た。 ・省エネルギー対策として節電・節水に努め、光熱水費が昨年度より約464万円縮減された。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	A	定期的な接遇・業務知識習得研修などにより接遇は適切であり、利用者の満足度は高い。また、各部署との連携を積極的にとることで利用者の安全確保を図るなどサービス提供は適切である。
(2) 事業 (区の事業・自主事業)	A	オペラ映画上映会の無料招待のほか、NPO法人銀座ミツバチプロジェクトとの協働で行っている屋上緑化設備を活用した事業で社会貢献活動を行うなど区民サービス向上に役立っている。
(3) 施設の管理	B	複合施設であることから、各部署間で積極的に連携をとっており、施設の管理は適切である。省エネルギー対策についてもライトダウンキャンペーンに参加するなど環境負荷低減に配慮している。
(4) 収支の改善	A	フレックスタイムの導入により人件費の抑制をしたほか、節電・節水などで維持管理費の縮減を行っている。また、利用料金収入は収支計画による目標値を上回っている。
(5) 区によるアンケート結果	A	「今後も利用したい」という意見は100%であり、職員の対応・説明、貸出用備品など全般的に高い評価を得ている。
総合評価	A	オペラ映画上映会を新たに自主事業として行い、利用者サービスの向上が図られたとともに、職員の対応がよく、利用者が今後も利用したいと感じるサービスの提供ができています。

⑤ 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]

前年度課題への対応		
平成20年度の課題：利用率の向上に向けた具体的対応策の提案と魅力ある自主事業の実施 ・ホームページの検索エンジンの最適化の実施によるアクセス件数の増加、貸し会議室検索サイトへの登録、近隣企業へのパンフレットの配布活動などを実施した。 ・「ダブルダッチ・イベント」、「ロボット制作体験」、「和文化体験講座」、「歴史講座」、「寄席」など子供向けイベントから高齢者向けイベントを実施し集客があった。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	B	必要なサービスの提供はできており、職員の資質の向上や利用者の声を把握するための取り組みは評価できる。
(2) 事業 (区の事業・自主事業)	B	年々自主事業への取り組みの強化が図られており評価できるが、より集客力のある魅力ある自主事業の開催を望む。
(3) 施設の管理	B	施設の管理については適正に管理されている。
(4) 収支の改善	A	経費の節減、利用者増への積極的な取り組みがなされており、利用率、収入も前年度を大幅に上回る実績を上げており評価できる。
(5) 区によるアンケート結果	A	アンケートの結果は職員の対応・マナーほか全ての項目において良好な結果を受けており、区民サービスの向上に向けた積極的な取り組みがなされている。
総合評価	A	全体的には協定書に基づき、施設として必要なサービスの提供、施設の適正な管理がなされている。また、特に、利用率の向上、収入の増が図られており積極的な利用率の改善努力が見られる。区民サービスの観点からも、アンケート結果において、利用者の満足度も高く評価できる。今後はより一層の利用率の向上を期待する。

⑥ 区民健康村 [指定管理者：富士屋ホテル株式会社]

前年度課題への対応		
平成20年度の課題：利用実績が目標値に達していない。 ・新聞や旅行雑誌への広告、インターネット予約サイトの登録などの利用者増に向けた対応策により、当初目標値を超える大幅な利用者増を達成した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	A	サービス業として接遇、服装、言葉遣いなどの研修が定期的実施されており、利用者からの接遇に対する評価は高い。また、利用実績も目標数値を上回るなど高い評価をすることができる。
(2) 事業 (区の事業・自主事業)	A	自主事業は、宿泊された方へのサービスの一環として行われている。内容については、利用者が気軽に参加できるもののほか、様々な工夫を凝らしたものであり、利用者サービス向上につながっている。
(3) 施設の管理	B	施設の清掃・安全管理は、法令、協定書に基づくほか、利用者が快適に過ごせるよう日々の巡回・点検が適切に行われている。また、グリーンマーク製品の購入など環境負荷低減への配慮を行っている。
(4) 収支の改善	B	新聞広告や旅行雑誌掲載などの広報活動のほか、様々な努力を行い、利用者数・利用料金収入ともに大幅に増加することができた。今後はより一層の管理経費の縮減努力が必要である。
(5) 区によるアンケート結果	A	職員の対応・マナーや施設のサービス、食事など、すべての項目について水準を上回る評価を得ており、高い評価をすることができる。
総合評価	A	利用者増に向けた様々な努力の結果、開設以来、最も多くの利用者数を達成することができた。今後も継続的に努力をしていくとともに、区民利用の増加に向けた努力をする必要がある。

⑦ 伊豆高原荘 [指定管理者：東京ケータリング株式会社]

前年度課題への対応		
平成20年度の課題：安定的な利用率の向上に努める 平成20年度は施設リニューアルの効果もあったことから、利用者数が目標数値を超えた。平成21年度は、利用者数10,654人、客室稼働率74%でやや目標数値に達しなかったが、町会や高齢者団体をはじめとした地域への営業活動を継続的に行っており安定的な利用者確保に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	A	利用実績が提案書の目標値に達していないが、利用者に対する細やかな心遣いやサービス提供は利用者満足度が高く評価できる。昨年発生した群発地震の際には、迅速かつ適切な対応を行っている。
(2) 事業(区の事業・自主事業)	B	近隣観光は参加された方からは好評であるが、参加者数が少ないことから、だれもが気軽に参加できる自主事業を検討する必要がある。
(3) 施設の管理	B	法令、協定等に基づき、滞りなく行うとともに、利用者が快適に過ごせるよう点検・確認は適切に行われている。また、「マイ箸プラン」を行うなど独自の省資源対策に取り組んでいる。
(4) 収支の改善	B	自主事業の収益の一部を管理経費に充当するなど経費縮減に貢献している。なお、町会や高齢者クラブなどへの営業活動を行っているが、一層の利用者数の目標値達成に向けた努力が必要である。
(5) 区によるアンケート結果	A	職員の対応や案内、施設のサービスなど、すべての面において利用者から高い評価を得ている。
総合評価	A	定期的な利用や長期にわたる利用も多く、利用者の満足度は高い。今後は、幅広い利用者層に受け入れられるサービスの提供に取り組む必要がある。

⑧ 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]

前年度課題への対応		
平成20年度の課題：特になし ホール・集会室ともに利用率が向上した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	A	状況に応じた職員配置を行うなど、施設提供サービスに努めている。又、メンテナンスの効率化を図るなど利用実績を上げる工夫をし着実に利用実績が増加している。全9項目の内、6項目が「4」評価を得ており、項目の半数を超えている。
(2) 事業(区の事業・自主事業)	B	日本橋公会堂の特性を生かした事業、区民優先のサービスを提供している。
(3) 施設の管理	B	舞台設備の保守点検・備品管理・環境配慮・震災等への対応等がされている。
(4) 収支の改善	B	利用率の向上により、これまで以上の収支の改善が図られている。
(5) 区によるアンケート結果	A	全8項目の内、「利用手続きや申請方法など」のみが「4」評価で、他の項目はすべて「5」評価と高い得点をあげている。
総合評価	A	全体的にサービス提供、管理業務に的確に対応し、適切な施設運営が行われている。引き続き、新たな利用者の開拓、利用者数の増加を目指す取り組みを推進するとともに、利用者の満足度の向上に向けたきめ細かな施設運営を期待する。

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：シンコースポーツグループ 代表者シンコースポーツ株式会社]

前年度課題への対応		
平成20年度の課題：個人利用者の拡大とニーズに合った自主事業の展開を図るとともに、月島スポーツプラザについては目標値に達するよう自主事業の見直しを図る。 個人利用者は前年度より24,191人増加した。月島スポーツプラザではニーズに合った自主事業を展開し、目標値より3,890人増となった。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	A	繁忙期における柔軟な職員配置やプール・トレーニングルームの施設の特性に合った研修の実施など利用者の安全確保を図っている。また独自の利用者アンケートを年2回実施し、施設の運営に反映させている。
(2) 事業(区の事業・自主事業)	A	高齢者向けトレーニング教室は、予想以上の利用者があり、スポーツに関心を持った高齢者がプールを利用するなどの効果があった。また、利用者の要望やニーズを取り入れた自主事業の実施により、利用者数は前年度より増となり目標値にも達した。
(3) 施設の管理	B	法令、協定等に基づき、施設管理は適切に行われている。
(4) 収支の改善	B	利用者数の増加に伴い、施設使用料は増加している。また、自主事業、物販事業についても収入増となっている。
(5) 区によるアンケート結果	A	職員の対応・マナー・説明や貸出し備品への満足度は高く、今後も利用したいが100%であった。
総合評価	A	利用者へのサービス提供、利用者ニーズに沿っ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。

⑩ 月島運動場・晴海運動場・豊海テニสนาม [指定管理者：タフカ株式会社]

前年度課題への対応		
平成20年度の課題：自主事業の取組みや施設の有効活用を図る。 比較的利用の少ない平日昼間の時間帯に、自主事業として「健康ウォーキング」を実施し、参加者から好評を得た。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	A	接遇や利用者の安全確保に向けて適切な対応がなされている。また、独自のアンケートにより、利用者の意見・要望を把握し、その実現に努めており、利用者の評価も高い。
(2) 事業(区の事業・自主事業)	B	平成21年度から自主事業として「健康ウォーキング」を実施し、参加者に好評であった。
(3) 施設の管理	B	法令、協定等に基づき、施設管理は適切に行われている。
(4) 収支の改善	B	使用料収入は増となったが、利用者を増加するためのさらなる工夫が望まれる。
(5) 区によるアンケート結果	A	全般に評価は高く、「また利用したい」という意見は100%であり、利用者満足度は高い。
総合評価	A	施設管理・利用者サービスの提供については、高く評価できる。今後は、新規利用者開拓などさらなる利用者の増加に向けた取り組みに期待する。

⑪ 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]

前年度課題への対応		
(平成21年度から指定管理者制度導入)		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	A	協定の内容を遵守してサービス提供しており、かつ利用実績も上昇している。特に窓口対応は親切かつ丁寧で利用者の評価の声も高い。
(2) 事業(区の事業・自主事業)	A	区の事業を行いつつ、民間のノウハウを生かした自主事業も充実している。自主事業は年間15講座を行い、評判もよく、社会教育会館の認知度を上げるため一役買っている。
(3) 施設の管理	B	清掃、備品の管理等適切に行われており、かつ個人情報の保護も厳重である。
(4) 収支の改善	A	提案書にある利用率向上目標もクリアし、使用料収入がアップしている。概算払いの修繕費・予備費では、支出を必要最小限に抑え多くの部分を返納している。
(5) 区によるアンケート結果	A	利用者から高い評価をいただいている。「職員の対応・マナー・説明」では、4館とも評価が80%を超え、今後も利用したい利用者は各施設95%を超える。
総合評価	A	制度導入後初めての評価だが、提案書・協定書にのっとった運営で、利用者の評価も上々である。

⑫ 温浴プラザ [指定管理者：株式会社山武]

前年度課題への対応		
<p>平成20年度の課題：利用者をさらに増加するための工夫。自主事業のPRや内容の検討。管理運営費の縮減を図ること。アンケートで多かった清掃への苦情・要望に対応すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページのリニューアル等の工夫により、利用者は前年度に比べて約12.3%増加した。 ・自主事業の内容の見直しは積極的に行われたが、講座によっては参加者が伸びないものもあった。 ・管理運営費の縮減は、法令遵守による人員増等で目標は達成できなかった。 ・清掃の徹底を進めた結果、苦情・要望等は減った。 		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) 施設によるサービス提供	A	法令や協定書を遵守して運営が行われている。利用者も開設以来の最高を記録した。しかし、ケガをした方へのその後のケアなどの管理上の改善が望まれる。
(2) 事業(区の事業・自主事業)	A	ホームページのリニューアル等の情報提供やキッズプログラムの導入による幅広い年齢層の利用に努めているが、自主事業は参加者が伸び悩んだため、さらに実施時間帯や内容を検討する必要がある。
(3) 施設の管理	C	建物や設備の管理及び省エネルギーは充分効果をあげている。しかし、2年続けてレジオネラ属菌が検出され、より一層の衛生管理が求められる。(既に配管改修等で対処済み)
(4) 収支の改善	B	利用者の増加による収支の改善は着実に行われているが、管理経費は増えていて、その縮減が課題である。
(5) 区によるアンケート結果	A	アンケート結果は概ね良好である。昨年課題であった清掃は改善され苦情・要望も減った。
総合評価	B	指定管理3年目であり、管理等は全般に良好に推移している。利用者が増加を続けている点も評価できる。しかし、区民等が直接利用する施設なので、衛生面や安全管理の一層の徹底が強く望まれる。

評価項目・評価基準

1 評価項目

評価の観点	評価項目
①施設によるサービス提供	(1) 利用時間等の遵守 (2) 施設提供のための適正な人員配置 (3) 設備・備品の貸出 (4) 利用者の安全確保 (5) 利用承認、案内等の対応と接遇 (6) 利用者の満足度 (7) 苦情等への対応と報告 (8) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応 (9) 利用実績
②事業（区の事業、自主事業）	(1) 施設の目的に沿ってサービスを提供できているか (2) 事業実施のための適正な人員配置 (3) 情報提供・接遇 (4) 自主事業はサービスの向上に役立ったか (5) 自主事業の利用実績 (6) 苦情等への対応と報告
③施設の管理	(1) 建物保守管理・設備機器安全確認 (2) 個人情報保護 (3) 備品の管理 (4) 清掃・警備・衛生管理 (5) 指定管理者が行う修繕 (6) 省エネ・省資源・環境配慮 (7) 業務の外部委託 (8) 震災等への対応 (9) 関係団体・地域との連絡調整 (10) 管理記録
④収支の改善	(1) 管理経費等の縮減・縮減努力 (2) 利用者増等による収支改善努力
⑤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・マナー・説明 (2) 要望・苦情の対応 (3) 利用手続や申請方法 (4) 貸出用備品（温浴プラザを除く。） (5) 施設内の清掃 (6) 施設のサービス (7) 施設内の案内 (8) 今後の利用 施設独自の質問項目 雰囲気・設備 レストラン・宴会の料理（中央会館） 浴衣・タオル等備品及びアメニティグッズ 食事（伊豆高原荘・区民健康村） 展示室の今後の利用（産業会館）

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2～10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「非常に良かった」「良かった」「適切」「また利用したい」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。