

## 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指定管理者による平成 24 年度の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

区民部	33施設	12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。

#### (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。)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、東京都中小企業診断士協会中央支部の委員が内容を確認した。

なお、伊豆高原荘については、平成 25 年度に指定管理者が東京ケータリング(株)から(株)伊豆急コミュニティーに変更となったため、財務状況の評価は行わなかった。

評価委員会の開催日：平成 25 年 7 月 31 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	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	東京都中小企業診断士協会 中央支部
委員	浅沼 孝一郎	中央区 区民部長
委員	宮本 恭介	中央区 環境土木部長

#### 4 総合評価結果

施設名	平成24年度指定管理者	評価
①中央会館	松屋グループ 代表者 (株)アターブル松屋	A【優良】
②日本橋公会堂	(株) パシフィックアートセンター	A【優良】
③京橋地域区民館 (7館)	三菱地所コミュニティ(株)	A【優良】
④日本橋地域区 (5館)	日本メックス(株)	A【優良】
⑤月島地域区民館 (5館)	タフカ(株)	A【優良】
⑥浜町集会施設	日本メックス・タフカ共同事業体 代表者 日本メックス(株)	A【優良】
⑦伊豆高原荘	東京ケータリング(株)	A【優良】
⑧区民健康村	富士屋ホテル(株)	A【優良】
⑨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】
⑩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】
⑪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・大成サービス共同事業体 代表者 シンコースポーツ(株)	B【妥当】
⑫月島運動場・晴海運動場 豊海テニス場	タフカ(株)	B【妥当】
⑬温浴プラザ	アズビル(株)・(株)ピーウォッシュグループ 代表者 アズビル(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に指導・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)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)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)：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		
(利用実績向上へ向けた、より一層の努力について) 婚礼利用が大幅に落ち込んでいる集会室については、自主事業の婚活支援事業などを通じて集客努力を行うものの、低減傾向に歯止めがかからなかった。一方、ホールに関しては、舞台設備や受付スタッフによる接客応対を中心に、利用増に向けて地道な営業努力がなされ、一定の成果を残した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	丁寧な対応、説明、言葉遣いなど職員の接遇が良好であり、利用者からも高い評価を得ている。また、苦情等への対応も適切になされている。利用者満足度の高い自主事業を実施しているほか、利用者の安全確保に対する意識も高い。
(2) 事業運営	B	法令を遵守し、適切な人員配置を行うとともに、適正な労働環境が整えられている。急病人の発生時にも、各部署のスタッフが連携して、迅速かつ適切な対応を行っている。
(3) 施設の管理	B	省エネ対策をはじめ建物の維持管理にあたって各部署間で積極的な連携を図っており、修繕対応も適切に行っている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	ホールの利用実績は増加しているが、集会施設の実績は減少している。電気代などの増加のために運営経費は前年度より微増となったが、利用料金収入は当初目標額を達成している。
(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、利用設備など、全般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	各部署のスタッフが連携して事業運営にあたり、良好なサービスを提供し、満足度の高い自主事業を実施している。危機管理においても、責任を持ってしっかり対応する姿勢で臨んでいる。

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		
(利用実績の向上に向けての更なる努力について) 平成23年10月から開設したホームページにより情報発信に努めた結果、集会室の利用実績は大幅に向上し、目標を上回った。ホールの利用実績も向上したが、東日本大震災前の水準まで回復していない。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	施設の目的に沿って適切かつ公平にサービスを提供している。施設の特徴を生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	A	施設運営に的確に対応できる人員を配置し、適正な勤務体制がとられている。関係者と緊密に連携し、緊急時や災害時の対応に取り組んでいる。
(3) 施設の管理	B	舞台設備等の保守点検・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	利用実績は向上し、特に集会室の利用実績は目標を達成した。
(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	サービスの提供、事業運営・施設管理が的確になされており、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株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
(平成24年度から指定管理者となったため、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・課題
(1) サービス提供	A	日頃から親切で丁寧な接遇を心がけており、利用者からの満足度も高い。また、公平公正な施設サービスの提供に努めているほか、自主事業にも積極的に取り組んでおり、参加者から好評を博している。
(2) 事業運営	A	事務引継ぎを重視した勤務体制により、円滑な事業運営を行っている。また、公共施設予約システムの障害に対し、直ちに総括責任者を中心に組織的に対応し、トラブルによる利用者への影響を最小限に抑えた。
(3) 施設の管理	B	自主事業での「エコセミナー」の実施や、節水コマの取付けを行うなど、施設管理に当たっては、環境への配慮を重視して取り組んでいる。
(4) 利用実績・収支の改善	A	自主事業としてサークル発表会を新規に企画・開催したほか、独自の広報誌の継続発行などを通じ、施設の利用促進に努め、利用実績及び使用料収入は前年度を上回った。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や館内清掃、利用設備など、多くの項目で高い評価を得ている。特に、職員の親切で丁寧な対応を評価する声が数多く寄せられた。
総合評価	A	新規利用者の獲得など利用者増を図るため、意欲的に自主事業を展開しており、良好な利用者サービスを提供している。緊急時には、責任を持って組織的な対応が可能な体制を整えている。

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		
(利用率が低い区民館への対応について) 区民館の空き部屋を探している方に積極的に利用率が低い区民館の利用案内を行い、利用率向上に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	接遇をはじめ各種研修を実施し、日頃から親切・丁寧な接遇を心がけており、利用者満足度も高い。また、条例・規則を遵守し、公平公正な施設サービスの提供を行っている。
(2) 事業運営	A	円滑な事業運営を行うため適材適所の人員配置がなされており、雇用形態・勤務体制は法令を遵守したものである。また、緊急連絡体制がきちんと整備されており、公共施設予約システムの障害に対し、区と連携して迅速・的確に対応した。
(3) 施設の管理	B	本社の営繕担当者が定期的に施設を巡回し、建物・設備を確認している。修繕実施後は、速やかに区へ報告書が提出されており、適切な施設管理がなされている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	利用率が低い区民館への積極的な案内を行うなどの利用促進を図り、利用実績は5館すべてで前年度を上回った。今後は、自主事業の充実によるさらなる利用率向上を期待する。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や館内清掃、利用設備など、利用者からの評価は全般的に高い。特に、職員の丁寧な対応を評価する声が多く寄せられている。
総合評価	A	丁寧な接遇など良好な利用者サービスを提供しており、適切な人員配置による事業運営も良好である。さらに、緊急時においても、区と連携して迅速・的確に対応が取れる体制を整備している。

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		
(自主事業のより一層の充実について) 新たに、区民の交通安全意識向上を目的とした講演会を開始するとともに、前年実施した事業の実施回数を増やすなどの充実を図った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	条例・規則を遵守し、公平公正なサービス提供を行っている。また、自主事業に前向きに取り組んでおり、着実に利用者サービスの向上が図られている。
(2) 事業運営	A	法令を遵守した雇用形態・勤務体制がとられており、人員配置も適切に行われている。また、予約システムのトラブル発生時には、迅速かつ的確に対応し、区と連携しながら適切な緊急時対応を行った。
(3) 施設の管理	B	利用者が安全に利用できるよう、仕様書や協定書に基づいた、適正な施設管理がなされている。
(4) 利用実績・収支の改善	A	自主事業を充実させるなど、区民館のPRを積極的に行い、5館すべてにおいて利用実績及び使用料収入が前年度を上回った。
(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受けている。
総合評価	A	親切・丁寧な接遇が徹底されており利用者満足度が高いほか、新規の自主事業を行うなど利用者サービスの向上に積極的に取り組んだことにより、利用実績の増加を図った。また、緊急時には的確な対応を行える体制が整備されている。

⑥ 浜町集会施設 [指定管理者：日本メックス・タフカ共同事業体 代表者 日本メックス株式会社]

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、近隣の葬儀社への資料送付や自主事業の実施により、施設の知名度向上に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	葬儀もできる施設であることから、職員に対し徹底した研修が行われ、利用者に対し細やかな心遣いや公平公正なサービスの提供がなされており、利用者満足度が高い。
(2) 事業運営	A	施設運営に必要な人員を適切に配置するとともに、法令を遵守した雇用形態・勤務体制がとられている。また、24時間運営する施設であるため、職員の誰もが緊急時の対応方法を迅速かつ的確に行える体制が整備されている。
(3) 施設の管理	B	仕様書どおりの維持管理が適切に行われており、設備に不具合が生じた際には、区へ状況報告を行い迅速に対応している。
(4) 利用実績・収支の改善	B	会議室利用、葬儀利用ともに前年度を上回る利用実績となり、使用料収入も増加した。今後は、自主事業の充実などにより、さらなる利用率向上を期待する。
(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、利用設備など、利用者サービスの提供について高い評価を得ている。
総合評価	A	葬儀利用もできる施設として、利用者の心情に配慮したサービスの提供がなされており、施設の管理も適切に行われている。また、利用者アンケートでも多くの項目で高い評価を得ている。

⑦ 伊豆高原荘 [指定管理者：東京ケータリング株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
<p>(職員配置と危機管理対策のより一層の充実について)                      経験豊かな職員を活用し、人的余剰が生じないようにローテーションを工夫するなど、効率的な職員配置を行った。また、食中毒事故を絶対に起こさないよう、常に徹底した食品の衛生管理を行うとともに、危機管理マニュアルを整備するなど、職員の行動力の向上と連携強化にも努めた。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	利用者に対する細やかな心遣いや温かみのあるサービス提供がなされており、利用者満足度が高い。自主事業にも意欲的に取り組んでおり、充実したサービス提供を行っている。
(2) 事業運営	B	労働法令を遵守し、積極的に地域雇用を行っている。緊急連絡網に加え、震災対応マニュアルを整備するなど、災害時の体制強化にも努めている。
(3) 施設の管理	B	法令、協定等に基づき、適切に管理を行うとともに、省エネ対策に努めつつ、利用者が快適に過ごせるよう衛生面にも力を注いでいる。
(4) 利用実績・収支の改善	B	利用者数は目標に達しなかったが、自主事業による集客の工夫や運営経費の削減など、収支改善の努力がなされ、区からの負担金額が過去最少のなか、効率的な運営を行った。
(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、全般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	良好な接遇や清潔感のある施設、満足のいく料理や充実した自主事業の実施など、低廉な利用料金でありながら、繰り返し利用したくなるような心地良いサービスを提供している。

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		
<p>(区民利用の増加に向けた、より一層の集客努力について)                      休館中はリニューアルオープンのお知らせパンフレット、オープン後は直ちにリニューアル後の写真を掲載した新パンフレットを作成し、それらを区内で配布するほか、江戸バス内に掲示するポスターの内容を一新するなど、リニューアルを押し出した宣伝活動を行った。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	すべての職員が高いレベルの業務知識を備えており、質の高いサービスが提供されている。中でも、食事や周辺観光案内などでの行き届いた対応や心遣いに対しては、利用者の満足度が非常に高い。
(2) 事業運営	A	労働法令を遵守した適材適所の人員配置により、施設運営を適切に行っている。また、周辺地域の関係団体との会議に積極的に参加することで、地域との綿密な連携が図られている。
(3) 施設の管理	A	施設の安全管理は、法令・協定書に定められている保守点検に加え、日々の巡回点検を行うことで適正に管理している。大規模改修時には、区と連携の上、通常とは異なる様々な業務を責任を持って遂行し、リニューアルオープンに向け大きく貢献した。
(4) 利用実績・収支の改善	A	新パンフレットや江戸バス内のポスターによる宣伝活動をはじめ、直通バス料金の値下げによる利用者サービス向上策を実施するなど、利用者増に向けて日々努力している姿勢は高く評価できる。
(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・食事など、すべ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	職員の行き届いた対応、適切な施設管理、利用者ニーズを意識した自主事業の実施、利用者増に向けた様々な取り組みなど、全体にわたり優れた施設運営がなされており、利用者からも高い評価を受けている。

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		
<p>(集客に波がある自主事業の改善と展示室の利用向上について)                      集客の少ない寄席を24年度で終了し、産業支援施設としての特色を生かした新たな自主事業の検討を行っている。検索エンジンの上位表示施策の継続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、区内外の企業及び各種団体へのパンフレットの配布や新たな利用用途開拓のための営業活動などを実施した結果、展示室の利用率が46.0%から50.7%に向上した。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	サービスの公平性が保たれており、接遇、安全面、苦情への対応も適切に行われている。また、多彩な自主事業も年間を通して開催されている。
(2) 事業運営	A	開館時間に応じて適正な人員が配置がなされており、近隣の関係団体と緊密な連携が図られ信頼関係も構築されている。
(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委託会社も含め適正に行われている。
(4) 利用実績・収支の改善	A	利用料収入は利用者増への積極的な取り組みにより対前年度比6.4%の増となった。また、管理経費は節減努力により減となり収支が改善されている。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	利用者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得ており、意見等においても満足いただいていることが伺える。
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、適正な維持管理がなされている。利用実績では、利用促進のための工夫や努力により利用料収入が増となる、特に展示室の利用率が50%を超えた。一方で管理経費は節減されている。アンケート結果では、各項目ともに利用者の満足度が高く評価できる。今後は、参加人数が少ない自主事業の見直しと利用率の一層の向上を求めていく。

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		
<p>(アートはるみの利用率向上について)                      アートはるみについて、ギャラリーや音楽室など特徴ある施設に関して季刊紙等を活用しながらPRを強化するとともに、ヨガなど施設の特色を活かした自主講座の充実や作品の発表の場の拡充を進め、利用促進を図った。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	施設利用者の目的に沿った施設運営を行っており、利用者への対応も適切になされている。
(2) 事業運営	B	適正な人員配置による施設運営を行っており、緊急時に備えたマニュアルや訓練なども実施している。
(3) 施設の管理	B	施設の維持管理は適切に行っている。
(4) 利用実績・収支の改善	A	利用率は提案された目標を達成し、利用団体数や利用者数、使用料収入も増えている。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	「職員の対応」、「施設全体のサービス」などについて利用者から高い評価を得ている。
総合評価	A	施設目的に沿ったサービスが的確に提供され、運営も適切に行っている。これらにより利用者の満足度も高い。



⑪ 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・大成サービス共同事業体 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		
<p>(苦情に対するのワンストップ対応の徹底及び利便性向上に向けた案内表示について)                      苦情に対するの施設側でのワンストップ対応においては、従業員への研修実施や利用者からの苦情・意見等に対する共通理解を従業員間で図ることにより、改善努力が行われているものの、従業員全体にまで行き届いていない。また、案内標記については、英語標記も交えて利用者から分かりやすくなったとの意見を得ている。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	C	利用者の利用形態やニーズに沿ったサービスの提供、職員の丁寧な対応が高い評価を得ている。苦情対応については不十分な面が見受けられ、課題が残る。
(2) 事業運営	A	柔軟な勤務体制を取り、円滑なサービスの提供に努めている。また研修・訓練等により職員の育成を図り、サービスの向上とともに緊急時の対応に備えている。
(3) 施設の管理	B	計画的に修繕及び清掃を行い館内の安全・衛生管理に努めている。
(4) 利用実績・収支の改善	A	スポーツに関する意識の高まり等に加え、利用者のニーズを捉えた自主事業の実施が新規利用者の獲得やリピーターの確保につながり、過去最高の利用者数を記録した。
(5) 利用者の満足度(アンケート結果)	A	職員の対応、館内の清掃、サービスなどにおいて、利用者から高い評価を得ており、満足度は高い。
総合評価	B	丁寧な接客やニーズに対応したサービスの提供が利用者が高い満足度を与えている。また、苦情処理等に課題はあるものの、全体的に適切な管理運営が行われている。

⑫ 月島運動場・晴海運動場・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>(利用者増加の取組み及び既存の自主事業の充実並びに新規事業の創設について)                      豊海テニス場については、空き情報を受付に掲示するなど、利用率向上への取組みが行われ、利用実績・収入ともに増加した。                      平成24年度には実施にまで至らなかったが、月島運動場の新たな自主事業として平成25年度実施の野球教室導入に向けた準備を行った。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	グラウンド及びテニスコート共に日々こまめにメンテナンスを行うことにより、良好なコンディションを維持し、施設サービスの向上に努めている。
(2) 事業運営	A	イベント時には人員増を図り円滑な事業実施の体制を構築している。また、緊急通報訓練を実施し、緊急事態にも確実に連絡が取れる体制を組んでいる。
(3) 施設の管理	C	法令、協定等を遵守し、日常点検、省エネ・環境配慮に努めるなど、施設管理は適切に行われている。一部の提出書類に不備が見受けられるため、事務改善が必要である。
(4) 利用実績・収支の改善	B	運動場については天候の影響により利用実績が減少しているものの、夜間利用が伸び増収につながった。テニス場については早朝の利用実績が伸びている。
(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、全般的に高評価である。
総合評価	B	サービスの提供については、利用者の満足度が高く評価できる。施設の構造に伴う制約や天候の影響を受けやすい点はあるものの、利用者のニーズを把握し、また施設を利用しているスポーツ団体等から情報を得るなど、新たな自主事業の創設に向けた積極的な取組みが望まれる。

⑬ 温浴プラザ

[指定管理者：アズビル株式会社・株式会社ピーウォッシュグループ 代表者アズビル株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
<p>(温浴エリアの利用者の増加を図って収支を改善していくことについて)            無料利用者の増加により、必ずしも収入増加と結びつかなかったため、収入は昨年度より5.5%減少したが、温浴エリアの利用者の増加を図るという点においては、利用者の要望に沿った事業の新設など利用者拡大に向けた取り組みを行った結果、利用者は前年度より578人増加した。</p>		
(1) サービス提供	A	法令や協定書を遵守し、事業計画書に沿った運営が行われている。また、接遇、苦情に対する対応も適切に行われている。
(2) 事業運営	A	適正な人員配置と雇用がされている。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・訓練を実施している。
(3) 施設の管理	A	衛生面や設備の管理は充分に行われ、設備に不具合が生じた場合も迅速に対応しており、施設全般について適切な管理が行われている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	施設全体の利用者は増加したが、有料利用者が減少したため、収入の増加には至らなかった。管理経費は適正に取り扱われている。
(5) 利用者の満足度(アンケート結果)	A	指定管理者が行っているモニタリングや区が行ったアンケートでも施設に対する満足度は高い。
総合評価	A	施設の管理や利用者へのサービス向上に向けた取り組みなど、全体的には良好な管理運営がされている。今後は、集会室、温浴エリアの利用者数の増加を図り、収支の改善に努めていく必要がある。