

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、平成 25 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 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。

(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。)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、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。

評価委員会の開催日：平成 26 年 7 月 30 日(水)

【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	新治 満	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25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	(株)伊豆急コミュニティー	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)	A【優良】
⑫月島運動場・晴海運動場 豊海テニス場	タフカ(株)	A【優良】
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)：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

(集会室の利用実績向上へ向け、努力する必要がある。)

・ホームページのリニューアルや結婚式場の改修リニューアルを行い、銀座に立地している本施設の魅力を広くPRし、知名度向上を図った。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	職員各々が高いレベルの業務知識を備え、利用者に対して上質のサービスが提供されており、苦情等への対応も丁寧・適切になされている。利用者ニーズに合わせた自主事業も参加者の満足度が高い。
(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、円滑に施設運営がなされている。災害時の緊急連絡網・組織編制が整っており、急病人への対応も万全である。
(3)施設の管理	B	貸しホールや婚礼など多用途の施設であるが、各部署間で積極的に連携を図っており、施設の管理は適切である。個々の職員による省エネ対策への取組みも、徹底されている。
(4)利用実績・収支の改善	A	改修工事による休館に伴い利用件数は減少しているが、受付窓口での適切な案内により利用率は増加した。その結果、当初の計画を大幅に上回る利用料金収入を達成した。
(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、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	各部署間で円滑に情報の共有化が図られており、利用者への対応や安全性の確保が適切に行われている。また、自主事業の実施により、施設の認知度、利用者サービスの向上に大きく貢献しており、利用者満足度の高い施設運営がなされている。

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引き続きの努力について)

・自主事業の回数を大幅に増やしたほか、地域誌等を活用して公演情報の発信を積極的に行うなど、利用実績の向上に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	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	A	ホールの利用実績は向上し、集会室についても高水準を維持した。使用料収入は、4.9パーセントの増収となった。
(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		
前年度の課題は特になかったが、新規利用者の獲得など利用者増を図るため、前年度よりも自主事業の実施回数を増やし、多種多様な事業を展開した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	区民館が「地域住民のコミュニティ形成の場」としての機能を発揮するよう、創意工夫した自主事業を数多く実施している。また、親切・丁寧な接遇を心がけるとともに、公平・公正なサービスの提供に努めており、利用者からの満足度も高い。
(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、事業実施時や区との連絡会議の際には柔軟な人員配置を行うなど、円滑に事業運営がなされている。また、町会等と連携した自主事業の取組みにより、地域との良好な関係を築いている。
(3)施設の管理	B	施設・設備の維持管理を適正に行い、利用者が安心・快適に利用できる環境の確保に努めている。環境意識の高揚を図るため、エコキャップ運動を行った。
(4)利用実績・収支の改善	A	独自の広報誌の発行や自主事業の実施回数増などにより、施設の認知度向上に努め、利用実績は前年度を上回るとともに、目標を達成した。
(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、全体的に高い評価を得ている。特に、職員の親切・丁寧な対応への声が多く寄せられている。
総合評価	A	町会等と連携した自主事業を行うなど、施設の認知度向上に積極的に取り組んでおり、良好な利用者サービスの提供が行われている。また、利用者アンケートにおいても満足度が高い。

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		
(回数増や内容の工夫など自主事業の充実を図る必要がある。) ・落語や漫才を取り入れたユニークな事業を実施し、多くの参加者を得るなど、自主事業の充実に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	心のこもった親切・丁寧な接遇は、利用者から高く評価されている。また、条例・規則を遵守した公平・公正なサービス提供がなされており、自主事業は実施内容の工夫を図った。
(2)事業運営	A	雇用形態・勤務体制は法令を遵守したものであり、徹底した職員の教育・研修を実施するほか、人員配置も適切である。また、地域との連携を図るため、町会の納涼大会などの地域行事に積極的に参加している。
(3)施設の管理	B	施設や設備に不具合が生じた際は迅速な修繕が行われ、区への報告も速やかになされている。また、定期的な館内巡回により、電気や水道の省エネに取り組んだ。
(4)利用実績・収支の改善	A	自主事業の工夫や地域との積極的な交流などにより施設のPRに努め、全体の利用実績、使用料収入はともに前年度を上回った。特に、利用率の低い区民館の利用実績が大きく増加したことは評価できる。
(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、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・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	自主事業の工夫や地域との連携により、施設の認知度向上に積極的に取り組んでおり、利用実績の増加が図られた。また、心のこもった親切・丁寧なサービスが提供されており、利用者アンケートでも満足度が高い。

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

前年度の課題は特になかったが、引き続き利用者に対し親切・丁寧な対応を心掛け、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・課題
(1)サービスの提供	A	マニュアルの作成・活用による利用者サービスの向上に取り組んでおり、条例・規則を遵守した公平・公正なサービス提供がなされている。また、全職員への接遇研修の実施により、親切・丁寧な利用者対応に努めている。
(2)事業運営	A	盆踊りなどの行事に積極的に参加し、円滑な地域との連携を図っている。また、法令を遵守した雇用形態・勤務体制のもと、繁忙時には職員の増員を行うなど、柔軟で適切な事業運営がなされている。
(3)施設の管理	B	仕様書や協定書に基づき、適正に建物・設備の管理を行っているほか、修繕についても計画的に行われている。また、受付職員の館内巡回により、不要な電気の消灯などの省エネに努めた。
(4)利用実績・収支の改善	B	自主事業をはじめ、地域行事への参加やホームページの活用など、積極的に施設のPRに努めたものの、利用頻度が高い団体の移転により、利用実績は前年度を下回る結果となった。今後の利用実績の回復を期待する。
(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、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	各種研修の実施やマニュアルの活用により、全職員が徹底して親切・丁寧なサービス提供を心掛けており、利用者アンケートでもすべての項目で高い満足度が得られている。また、地域との連携等により、施設のPRに積極的に取り組んでいる。

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

(自主事業を通じて、施設のさらなる認知度向上に取り組む必要がある。)
・利用者に人気の高い自主事業を開催するとともに、参加者に対し葬儀施設等の施設見学会を実施し、施設の認知度向上に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	職員全員が葬儀もできる施設であることを深く認識のうえ、良好なサービスの提供がなされており、その心のこもった親切・丁寧で公平公正な対応は利用者から高く評価されている。
(2)事業運営	A	業務知識習得のため、徹底した職員の教育・研修を実施するとともに、法令を遵守した適材適所の人員配置が行われている。また、火気を使用する施設であることに留意し、マニュアルの整備や各種訓練を実施している。
(3)施設の管理	B	仕様書に基づき、適切に清掃が行われており、利用者アンケートでも高い評価を得ている。また、中央区の環境マネジメントを遵守し、環境への配慮に積極的に取り組んでいる。
(4)利用実績・収支の改善	B	葬儀利用の件数は前年度と同水準であったが、会議利用の件数は約1.3倍に増加した。引き続き、施設の認知度向上などによる利用増に向けた取組みを期待する。
(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	施設の設置目的を十分に理解した良好なサービスの提供がなされており、適切な施設管理が行われている。また、利用者アンケートにおいても全般的に高い満足度を得ている。

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		
(平成25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)サービスの提供	A	廉価で上質のサービス提供がなされており、利用者満足度が高い。緊急時に本社社員の応援態勢が確保されていること、また、近隣施設の割引券配付などの自主事業に取り組んでおり、地元企業であることの強みを活かしている。
(2)事業運営	B	労働法令を遵守した人員配置が行われ、円滑な施設運営に努めている。また、地域の団体とも良好な関係を保ち、綿密な連携が図られている。
(3)施設の管理	B	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など適正な施設運営に努めている。また、全職員にリサイクルの意識が浸透している。
(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、自主事業や本社協力によるPRを実施し、集客に繋がる工夫のほか、勤務シフトの効率化による運営経費の削減など、収支改善の努力がなされた。
(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・食事など、すべての項目で利用者が高い評価を受けている。
総合評価	A	四季折々の特別料理や様々な自主事業の実施など、低廉な利用料金でありながら、心地良いサービスを提供しており、利用者アンケートでも高い評価を受けている。

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		
前年度の課題は特になかったが、富士山世界文化遺産登録に鑑み、本栖湖対岸の富士山ビューポイントなどの周辺観光について、より多くの利用者からの希望に応えられるよう、送迎体制を強化した。また、食事については、地元の食材を重視したメニューを新たに考案するなど、さらに高水準のサービスを提供するための取り組みを行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	フロントやレストラン等、すべての職員が親切・丁寧な対応を行っており、質の高いサービスを提供している。施設を何度利用しても楽しんでいただけるよう、工夫を凝らした食事の提供や、新たなイベントを企画・実施しており、利用者からも非常に喜ばれている。
(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、適切な施設運営がなされている。災害時等における危機管理体制が整備されており、大雪による帰宅困難者が発生した際は、迅速かつ適切な対応を行った。
(3)施設の管理	A	定期的な保守点検だけでなく、施設内の巡回点検を毎日行うことにより、利用者がいつでも安心して利用できるよう、適正な施設管理を行っている。また、不要な照明の消灯をはじめとする省エネ対策にも徹底して取り組んでおり、着実に効果をあげている。
(4)利用実績・収支の改善	A	わたしの便利帳及び江戸バス内での広報活動や、インターネット予約サイトの積極的活用等により、利用室数・客数ともに開設以来最高となり、利用料金収入も増加した。
(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、食事など、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	職員の親切・丁寧な対応、適切な施設管理、利用者ニーズを意識した食事の提供や各種イベントの実施など、全体にわたり高い水準での施設運営がなされており、利用者の満足度も高い。

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

(展示室の利用率向上及びLEDへの交換について)
 ・展示室・会議室検索サイトの上位表示施策の継続、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、問い合わせや見学者へのフォロー、複数予約者への早めのキャンセル確認などを実施したが、昨年より利用率は2.8%低下した。また、事務室と階段室の照明をすべてLEDに交換し、経費削減を図った。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	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、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が構築されている。
(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	利用率が低下したことに伴い利用料収入額は、対前年度比3.5%の減となった。また、管理経費は増額となったが、天候による電気使用料の増加分をさまざまな節減努力により最小限の金額にとどめている。
(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、利用率、利用料収入ともに24年度を下回ったが、さまざまな営業努力や工夫を継続的に行っていることは評価できる。また、管理経費は24年度より増加したが、夏場、冬場の相当な電気使用料増加分を他の経費を縮減することで、全体として最小限の増加に留めている。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、利用率の向上と新たな自主事業の実施を求める。

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

(アートはるみの利用率向上について)
 ・築地・日本橋・月島社会教育会館と同様、他館の予約受付等ができるようになった。また、自主講座の拡充、作品展(合同展)等の実施に取り組んだ。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	事業計画書に従い、事業目的に沿ったサービスの提供がなされており、利用者への対応も適切になされている。事業拡大への努力も認められる。
(2)事業運営	A	事業実施に必要な人数が安定的に確保されており、緊急時に的確に対応できるようマニュアルや訓練などの取組みがなされている。
(3)施設の管理	B	適切に施設の維持管理を行っている。
(4)利用実績・収支の改善	A	利用率は設定した目標を達成し、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	「施設内の清掃」及び「利用した設備」では、「非常に良かった」、「良かった」と回答した利用者が9割を超えている。「職員の対応」及び「施設全体のサービス」についても非常に良い評価を得ている。
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ており、運営も適切になされている。利用率も高く、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		
(苦情に対する施設側でのワンストップ対応については、研修内容を工夫するなど、全従業員の資質向上につながるよう更なる改善・徹底を求める。) ・接遇についての具体的な事例・対応を研修で取り上げ、従業員全員で共有するなど、改善に向けて取り組んだ。 (利用者アンケートで寄せられた設備の改善や備品の修理・交換等の要望について、必要性を判断した上での迅速な対応を求める。) ・利用者からのアンケートや要望についても全員で共有し、必要な修繕等について迅速に対応した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	施設の設置目的や利用者のニーズに沿ったサービスの提供や職員の丁寧な対応について努力をし、高い評価を得ている。さらに苦情対応についてもスピードアップ化に努めている。
(2)事業運営	A	利用状況や施設の安全管理を考慮した勤務体制がされている。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	施設の使用頻度に応じて計画的にメンテナンス及び清掃を行っており、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	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、昨年度から引き続き利用者数が増えている。
(5)利用者の満足度(アンケート結果)	A	職員の対応、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	A	丁寧な接客やニーズに対応したサービスの提供・清潔感のある施設管理等の運営が利用者により高い満足度を与えており、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		
(利用者の増加に向けて、既存自主事業の充実や新たな事業の創設等、創意工夫を凝らした取組みを求める。) ・豊海テニス場については、受付での空き情報の掲示などの取組みを行ったが、雨天による中止が多く24年度の利用面数5,055面から4,909面と伸び悩んだ。 ・月島運動場は新たな自主事業として「ジャイアンツアカデミー中央月島スクール」という野球教室を導入させ、延べ2,080名の参加があり、好評だった。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	日々の整備により、良好なコンディションを維持しており、サービスの向上に努めている。
(2)事業運営	A	柔軟な人員配置により、円滑な事業実施が行われている。また、毎月緊急通報訓練を実施し、迅速な対応に備えている。
(3)施設の管理	B	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。
(4)利用実績・収支の改善	B	天候の影響による利用実績の減少はあるが、さらに自主事業等の創設を期待する。
(5)利用者の満足度(アンケート結果)	A	職員の対応、施設内の清掃、利用した設備など、高い評価を得ている。
総合評価	A	利用者のニーズに対応したサービスの提供がなされている。天候の影響に左右される点はあるものの、さらなる利用実績改善に向けた取組みを期待する。

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

(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)
 利用者の要望に沿った事業や季節のイベントなどを工夫し、利用者拡大に向けた取り組みを行った結果、温浴施設利用者は昨年度より1,665人増加したが、無料利用者も3,253人の増加となり、収入は昨年度より4.4%減少した。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	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、無料利用者数も増えたため、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。