

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28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 32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。

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

「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、東京都中央区中小企業経営支援センター企業診断士の委員が内容を確認した。なお、温浴プラザについては、平成29年度に指定管理者が変更となったため、財務状況の確認は行わなかった。

評価委員会の開催日：平成29年8月7日(月)

【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	東京都中央区中小企業経営支援センター企業診断士
委員	長嶋 育夫	中央区 区民部長
委員	望月 秀彦	中央区 環境土木部長

4 総合評価結果

施設名	平成28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日本橋地域区民館 (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 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		
「引き続き個人情報の取り扱いに細心の注意を払うとともに、広報活動や自主事業などで施設認知度の向上に取り組む必要がある。」との課題に対し、社内研修の実施等により、全職員に厳格な個人情報の取り扱いを徹底させている。また、婚礼リーフレットを新たに作成し、結婚式場の周知を図ったほか、レストランでは銀座ミツバチプロジェクトとの協働事業により採取された「銀座はちみつ」を使ったメニューを追加するなど、施設認知度の向上に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	親切・丁寧かつ公平・公正なサービスの提供に努めている。また、子育て世代に向けたクラシックコンサートや結婚活動支援事業などの自主事業にも積極的に取り組んでいる。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づき、円滑に事業が運営できるよう各部門に人員配置を行うとともに、さまざまな事態を想定したマニュアルの整備などにより、緊急時においても職員が迅速に行動できるような体制が整えられている。
(3)施設の管理	B	計画的な設備点検及び修繕の実施等、利用者が快適に施設を利用できるよう適切な管理を行っている。
(4)利用実績・収支の改善	A	初めて施設を利用した方に対して、再度の利用につながるような対応を行ったことなどにより、ホールを中心に利用件数が増加した。
(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、全ての項目で高い評価を得ており、利用者の満足度は高い。
総合評価	A	職員の資質向上と各部門間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、自主事業などを通じて施設の周知に努め、利用率向上に取り組んだことは高く評価できる。

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		
「さらなるサービスの向上に向けた努力をする。」という課題に対し、アンケートで支払窓口がわかりにくいとの意見があったことから窓口後方に大きく表示を掲出した。また、文化の振興・普及のため、自主事業の種類を増やし、幅広く人に鑑賞の機会を提供した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	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	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。
(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、さらなる施設の認知度向上、新規利用者の獲得及び利用者の定着化を図るため、多種多様な自主事業を実施したほか、独自の広報誌を発行するなど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	B	施設の設置目的に沿って、地域との関わりを重視した運営が行われている。利用者のニーズを踏まえた公平・公正なサービスの提供に努めている。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づき、運営に支障がないよう人員を配置をしているほか、職員に普通救命講習を受講させるなど、緊急時の事態にも迅速に対応できる体制が敷かれている。
(3)施設の管理	B	施設保守や備品の管理は適切で、修繕等も利用者の利便性や安全性を重視して行われている。また、4名の職員がエコ検定に合格するなど、環境に配慮した活動にも積極的に取り組んでいる。
(4)利用実績・収支の改善	A	自主事業やホームページ、独自の区民館だよりの発行などを通じ、施設の認知度向上に努めている。また、利用率の低い部屋の活用方法の提案など、利用率向上をめざした取り組みを行っている。
(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、利用設備など、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	多種多様な自主事業を開催し、地域から親しまれる施設をめざした運営を心がけている。また、環境への配慮や職員研修にも力を入れており、利用者の満足度は全体的に高く、良好な利用者サービスの提供が行われている。

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		
前年度の課題は特になかったが、自主事業の内容充実に取り組み、修繕を計画的に実施したほか、利用者のさらなる満足度の向上のために、引き続き利用者への良好な接遇を重点として施設運営を行っている。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	おもてなしの精神を持った接遇を重点として、地域全館において公平・公正で質の高い均一なサービスを提供できるよう努めている。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づき、運営に支障がないように人員を配置しているほか、緊急時に迅速に対応できるよう、職員が高い意識を持って訓練などに取り組んでいる。
(3)施設の管理	A	入念な清掃で施設は常に清潔に保たれており、利用者から好評を得ている。また、省エネなどの環境への配慮も行われ、設備備品も適切な管理が行われ、突発的な不具合が生じた場合においても迅速に対応している。
(4)利用実績・収支の改善	B	地域内の小学校改修での利用が無くなり、前年度から利用件数は減少したものの、経費の節減に努めたほか、自主事業の充実などで施設の認知度向上に取り組んでいる。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	施設内の清掃、サービスなど、すべての項目で高い評価を受けている。特に、職員の親切・丁寧な対応を評価する声が多い。
総合評価	A	職員の接遇力向上を重点に取り組み、計画的な修繕や環境にも配慮した施設運営が行われている。特に接客においては質の高いサービスを提供しており、利用者アンケートにおいても高い評価を得ている。

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		
前年度の課題は特になかったが、評価の高い自主事業の拡大やホームページを活用した施設の周知に取り組むとともに、利用者に対する親切・丁寧な対応などサービス向上に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	施設の設置目的を踏まえ、公平・公正なサービスの提供に努めている。利用者からの意見や要望にも可能な限り迅速に対応を図るなど、満足度向上に向けて取り組んでいる。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づき、運営に支障がないように人員を配置しているほか、職員の防犯・防災意識を高め、万が一の際には迅速に対応できる体制を整えている。
(3)施設の管理	B	年間計画に基づき適切に保守を行い、施設は良好に維持されており、計画的修繕についても各館のバランスを考慮しながら行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用実績は前年度を下回る結果となったものの、自主事業を前年度を上回る39回実施し、施設の認知度向上に向けて取り組んでいる。
(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	接遇教育にも力を入れ、質の高いサービスの提供とともに、利用者ニーズや地域コミュニティの醸成も踏まえた施設の運営が行われている。

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、利用率向上のために自主事業の実施回数を拡充し、施設認知度向上を図った。また、自主事業に参加した方へ葬儀施設の案内をするとともに、親切・丁寧な対応に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	葬儀利用の際には、親切丁寧な対応を心がけ業者との的確な調整など、安心して滞りなく執り行えるよう、質の高いサービスの提供をめざした施設運営を行っている。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づき、施設運営に必要な人数を配置し、緊急時に迅速な対応ができるよう訓練などを行っている。また、関係団体や地元町会などとの良好な関係づくりに努めている。
(3)施設の管理	B	備品や施設の損傷を防ぐ工夫や、省エネに向けた取り組みなど、適切な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いる。
(4)利用実績・収支の改善	B	前年度と比べ、会議室・葬儀利用ともに利用率は下がっているものの、自主事業の実施回数を増やし、参加者へ施設の案内を行うなど、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、施設のサービス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	葬儀利用が可能という24時間対応の施設の特性を踏まえ、良好な施設の維持管理に努め、利用者の安全確保と心情に配慮した施設運営が行われている。

⑦ 伊豆高原荘 [指定管理者：株式会社伊豆急コミュニティー]

前年度の評価を受けての対応

「区民利用の増加に向け、集客努力を行う必要がある。」との課題に対し、本社社員による区内施設へのパンフレットの配架の協力依頼先の追加などの営業活動を行ったほか、江戸バス車内にも広告を行った。また、チェックアウトの際には、次回利用の案内とともに季節の行事予定を案内するなど区民を重点とした集客に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	親切・丁寧な接客で利用者の評価も高い。利用者のニーズを踏まえ、自主事業などさまざまな工夫と地元企業の強みを活かした上質なサービスの提供を行っている。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づき、宿泊施設として安全・安心・快適な施設をめざした人員配置を行っている。また、近隣の関係団体と連携し、利用者への観光情報の提供などを行っている。
(3)施設の管理	B	適切な設備・備品点検や衛生面での対策を講じ、施設利用に影響が生じないよう管理を行っている。
(4)利用実績・収支の改善	A	利用者数は前年度より増加し、事業計画での目標値を上回った。利用者からの要望を踏まえた料理の提供などとともに、施設の周知にも積極的に取り組んでいる。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	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。特に職員の対応については親切で丁寧だったとの声が複数寄せられている。
総合評価	A	利用者数は、指定管理者導入以降で最高の人数を記録した。低廉な価格ながら満足度の高い食事など、心のこもった各種サービスの提供に努めており、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

「区民利用の増加に向け、集客努力を行う必要がある。」との課題に対し、継続して実施している江戸バス内においてのポスター掲示やアナウンスによる周知に加え、新聞折込の江戸バスの時刻表に広告を掲載するなど、区民の利用増加に向け、積極的に広報活動を行っている。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	施設の設置目的を踏まえ、すべての方が滞在中快適に過ごせるよう、親切・丁寧な接客や旬の食材を取り入れた食事など質の高いサービスの提供を行っている。
(2)事業運営	A	事業計画書に基づき、質の高いサービス提供を維持できる人員を配置しているほか、災害発生時に備えて近隣の指定管理者運営施設と相互援助ができる体制を整備している。また、地元の関係団体との連携を図り、地域活動にも積極的に参加している。
(3)施設の管理	B	行き届いた清掃を心がけ、施設内は清潔に保たれている。また、利用者サービスの低下を招かないよう、設備機器などの管理は適正に行われ、良好な状態を維持している。
(4)利用実績・収支の改善	A	新たに江戸バスの時刻表に広告を掲載するなど、積極的に広報活動を行ったほか、自主事業を充実させるなど、利用者増に向けて取り組んだ。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応・清掃・サービス・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	良好な環境を維持し、接客や食事など質の高いサービスが提供されており、利用者から高い評価を得ている。また、利用者増に向けたさらなるサービス向上にも積極的に取り組んで、平成28年度の総利用者数は、開設以来最高の人数となった。

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>「展示室及び集会室の利用率向上への取組を推進する」との課題に対し、展示室については、貸し会議室検索サイトの上位表示の取り組み、区内産業関連団体への利用案内送付、下見に来た方へのフォローや展示レイアウト作成時のアドバイス等を行うことにより、リピーター・新規利用者ともに増加し、利用率向上につながった。一方で集会室はサークル・団体等の定期継続利用者の減少に伴い、利用率はやや低下した。</p> <p>「区内産業の振興発展及び地域との良好なコミュニケーションづくりに役立つ自主事業の企画・実施に努める」との課題に対しては、本区の特徴的な産業のひとつである和文化の体験講座や地域の方が親しみやすい生涯学習に関する講座、小学生を対象にした科学教室などを企画し実施することにより、多くの人の参加があった。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	施設の目的に沿ったサービスの提供及びサービスの公平性の確保がなされており、利用者に対する接遇や苦情対応も適切に行われている。また、利用者の安全確保や個人情報保護も徹底されている。加えて地域コミュニティの活性化に役立つ自主事業も実施している。
(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、職員の危機管理に関する取組や緊急時の体制整備もなされているほか、町会・自治会等近隣の関係団体と良好な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外部委託も含め適正に行われている。また、省エネ・省資源・環境配慮の取組も適切に実施されている。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用率は、集会室は前年度よりやや落ちたものの、展示室は向上し、利用料収入も対前年度比4.0%の増となった。その結果、支出から収入を差し引いた負担額は前年度と比べ約18.2%の減になった。
(5)利用者の満足度(アンケート結果)	A	利用者アンケートは「非常に良い」「良い」といった評価が「施設内の案内表示」の項目では88.2%、それ以外の項目においてはいずれも90%以上を占め、良好な結果を得ている。
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、良好な運営体制が維持されている。施設の維持管理は継続して適正に行われており、利用者に対する配慮や行き届いた対応により、高い満足度を獲得している。前年度より展示室の利用率が向上していることは評価できる。今後は集会室・展示室の利用促進につながるような自主事業の企画・実施も含め、一層の利用率向上に取り組んでいくことが望まれる。

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		
<p>前年度は課題が示されなかったが、メール送信時の添付書類への自動パスワード設定を導入して個人情報の強化を進めたことや、専門講師を招いての苦情対応研修を実施するなど、概ね適切と評価した項目において、更なるレベルアップを目指しサービス提供の向上に努めた。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	年間事業計画書等に従い、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。自主事業によるサービスの向上に取り組み、利用率も年々上昇している。
(2)事業運営	B	年間事業計画書等にもとづく円滑な事業運営が行われ、緊急体制も整っている。また、近隣の関係団体と情報交換を行いつつ相互に連携が図られている。
(3)施設の管理	B	設備機器は良好に保たれ、環境への配慮についても区のEMSに基づき、一定の効果を上げている。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用率は設定した目標を達成し、自主事業の利用実績を上げる工夫がされている。利用者増に伴う管理経費の増加分を利用料収入増の範囲で賄うよう努めている。
(5)利用者の満足度(アンケート結果)	A	「施設内の案内」方法を工夫する必要はあるが、「職員の対応」、「施設内の清掃」、「利用した設備」において、「非常に良かった」、「良かった」と回答した利用者が合わせて9割を超え、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、利用者が快適に過ごせる良好な施設管理・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。

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		
「従業員の接遇能力の一層の向上」という課題に対し、Eラーニングを活用した研修の充実を図るなど向上に努めており、利用者アンケートでは高い評価を得ているものの、苦情対応等に課題も残り、さらなる接遇能力・現場での対応力の向上が望まれる。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	利用者から寄せられる様々な意見、要望等への対応に課題はあるものの、ニーズを反映した自主事業の積極的な展開や良質なサービス提供を行っている。
(2)事業運営	A	多くの利用者が見込まれる日には、職員の増員や外部警備員の配置を行うなど良好なサービス提供や安全で安心な管理に努めている。また、心肺停止事故の際に職員の迅速的確な対応により人命を救うなど研修の成果が出ている。
(3)施設の管理	B	建物・設備等が老朽化している中、衛生面・安全面いずれも良好な環境を維持しており、施設利用者からの評価も高い。
(4)利用実績・収支の改善	A	ニーズを踏まえた教室事業実施により新規利用者を獲得し、良質なサービス提供等により継続利用・利用頻度向上を図ることで、利用者数は過去最高を記録した。利用料金も実績が計画を大幅に上回り、区への納付が生じるなど財政負担軽減に貢献した。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応、施設内の清掃等の項目で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	ニーズを反映した自主事業の展開や良質なサービス提供による利用者満足度の向上を図ることで、過去最高の利用者数を連続で達成し続けていることは評価に値する。適切な人員配置や危機管理体制の整備など全体的に良好な施設運営が行われている。

⑫ 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		
「自主事業等の取り組みを通じて、施設の更なる利用率の向上」との課題に対し、月島運動場では高齢者の参加が多い健康ウォーキング教室のほか、子どもを対象とした野球教室を自主事業として実施することで、施設周知と利用促進に努めた。 豊海テニス場では高い利用率のもと、受付での当日の空き情報の掲示などの取り組みを行うことで、更なる利用率の向上に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	日々の整備により、良好なグラウンドコンディションやメンテナンスに励み、施設の目的に沿ったサービスがなされている。
(2)事業運営	B	適正で柔軟な人員配置により事業や大会が円滑に実施されている。また、緊急時の通報訓練等の実施により、迅速な対応に備えている。
(3)施設の管理	B	設備機器等の日常点検、備品の台帳管理、省エネ・環境配慮に努めるなど、施設管理は適正に行われている。
(4)利用実績・収支の改善	A	利用実績・収支は伸びており、自主事業についても参加者が増加した。利用率の高い豊海テニス場においても、当日の空き情報の掲示などを行い更なる利用率の向上に取り組んでいる。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応、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	良好なサービスの提供や適正な施設の管理がされており、利用者の満足度も高い。利用実績・収支は伸びており、更なる利用率の向上に取り組んでいる。アンケート結果の評価も高い。

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		
<p>前年度の課題は、利用者の増を図りながら、更なる収支の改善を図っていくことであった。 平成28年度の利用者数をみると、温浴施設は前年度比較で3,592人(4.6%)の増加となった。集会施設の延利用件数は、前年度比較で100件(8.4%)の増となった。 次に、使用料収入をみると、前年度比較で温浴施設は38,160円(0.4%)とわずかながら増加し、集会施設は61,400円(2.9%)の増となった。 これは、高齢者だけでなく幅広い年齢層が参加できるよう、アンケートを取りながらニーズにあった講座やイベントを開催したことで利用者が増加し、更なる収支の改善につながったものと考えられる。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	施設の目的に沿い適切かつ公平にサービスが提供されている。また、利用者のニーズに合った自主事業やイベントを実施することで、幅広い年齢層が利用できる施設となるよう努力していた。
(2)事業運営	A	事業計画書に沿った人員配置と雇用がなされている。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・訓練を実施していた。
(3)施設の管理	B	衛生面や設備の管理について、良好な状態を保つよう努力をしているが、緊急でない要望的修繕への取り掛かりに時間が掛った。また、独自アンケートにおける施設内清掃の評価が昨年より下がっていた。
(4)利用実績・収支の改善	A	無料利用者数のみならず、有料利用者数も増加したことにより、昨年度に引き続き収入が増加した。管理経費は適正に取り扱われていた。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や館内の清掃、施設全体のサービス等、利用者に高い評価を得た。特に、職員の対応については「明るく元気に挨拶をしてくれた・名前を覚えてくれた」など好評な声が多く寄せられた。
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、全体的に良好な管理運営がなされていた。平成28年度は27年度に引き続き、集会施設・温浴施設とも利用者数の増加により収入が増加した。引き続き利用者の増加を図りながら、より一層の収支の改善を図っていくことが望まれる。