

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

- (1) 京橋地域区民館 7館 (指定期間 平成21年4月1日～平成24年3月31日)
株式会社ケントク東京本部
- (2) 日本橋地域区民館 4館 (人形町を除く。)
(指定期間 平成21年4月1日～平成24年3月31日)
日本メックス株式会社
- (3) 月島地域区民館 5館 (指定期間 平成21年4月1日～平成24年3月31日)
タフカ株式会社
- (4) 中央会館 (指定期間 平成18年4月1日～平成23年3月31日)
松屋グループ 代表者 株式会社アターブル松屋
- (5) 日本橋公会堂 (指定期間 平成19年4月1日～平成24年3月31日)
株式会社パシフィックアートセンター
- (6) 伊豆高原荘 (指定期間 平成20年4月1日～平成25年3月31日)
東京ケータリング株式会社
- (7) 区民健康村 (指定期間 平成19年4月1日～平成24年3月31日)
富士屋ホテル株式会社
- (8) 産業会館 (指定期間 平成21年4月1日～平成24年3月31日)
アクティオグループ 代表者 アクティオ株式会社
- (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
(指定期間 平成18年4月1日～平成23年3月31日)
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
- (10) 月島運動場・晴海運動場・豊海テニス場
月島運動場・晴海運動場 (指定期間 平成18年4月1日～平成23年3月31日)
豊海テニス場 (指定期間 平成21年4月1日～平成24年3月31日)
タフカ株式会社
- (11) 温浴プラザ (指定期間 平成19年4月1日～平成24年3月31日)
株式会社山武

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、ヒアリングや現場調査、満足度のアンケートを行い、施設管理の状況等を評価し、「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21年8月19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	市村 智子	利用者代表（京橋地域）
委員	浅野 雄悦	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	豊留 秀一	東京商工会議所中央支部 経営指導員
委員	小池 正男	中央区 区民部長
委員	宮本 恭介	中央区 環境部長

4 総合評価結果

- | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|-------|
| (1) 京橋地域区民館 | 株式会社ケントク東京本部 | A【優良】 |
| (2) 日本橋地域区民館 | 日本メックス株式会社 | A【優良】 |
| (3) 月島地域区民館 | タフカ株式会社 | A【優良】 |
| (4) 中央会館 | 松屋グループ 代表者 株式会社アターブル松屋 | A【優良】 |
| (5) 日本橋公会堂 | 株式会社パシフィックアートセンター | A【優良】 |
| (6) 伊豆高原荘 | 東京ケータリング株式会社 | A【優良】 |
| (7) 区民健康村 | 富士屋ホテル株式会社 | B【妥当】 |
| (8) 産業会館 | アクティオグループ 代表者 アクティオ株式会社 | 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式会社 | A【優良】 |
| (10) 月島運動場・晴海運動場・豊海テニス場 | タフカ株式会社 | B【妥当】 |
| (11) 温浴プラザ | 株式会社山武 | A【優良】 |

評価結果及び評価項目・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]

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	利用実績は、年々増加している。
②事業(区の事業、自主事業)	A	自主事業は好評であることから、実施回数の増加について検討する必要がある。
③施設の管理	B	施設管理は、概ね良好であり、省エネルギー対策も適切に行われているが、清掃について一部改善する必要がある。
④収支の改善	A	利用者増に向け、ホームページ、パンフレット及び新聞折込チラシによる取組を積極的に行っている。
⑤区によるアンケート結果	A	職員の対応や施設のサービスにおいては、高い評価を得ている。
総合評価	A	利用者へのサービス、施設管理においては、高い評価をすることができる。
課題への対応		
利用者サービスや施設環境向上などを更に進め、利用者の一層の増加を求めていく。 また、自主事業については、実施回数を増やすなど多くの方が参加できるよう検討を促す。		

(2) 日本橋地域区民館[指定管理者:日本メックス株式会社]

評価の観点	評価	課題等
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も高い水準にある。
②事業(区の事業、自主事業)	B	様々な年齢層を対象にした自主事業の実施を期待する。
③施設の管理	B	法令、協定等に基づき、適正に行なわれている。
④収支の改善	B	概ね計画どおりである。
⑤区によるアンケート結果	A	すべての項目で好評価を得ている。
総合評価	A	施設への人員配置が適切に行われ、受付業務については、利用者の評判が大変良く、修繕についても区への報告・連絡・相談ができていることは評価できる。 また、全体的に提案書、協定書どおりのサービスが提供できている。
課題への対応		
今後も、より一層の区民サービスの向上を目指した施設運営を求めていく。 また、今後も様々な自主事業を積極的に開催し、認知度向上を図るとともに更なる利用者増を期待する。		

(3) 月島地域区民館[指定管理者:タフカ株式会社]

評価の観点	評価	課題等
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取り組んでいる。
②事業(区の事業、自主事業)	A	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	B	概ね計画どおりである。
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、施設内の案内については高い評価を得ている。
総合評価	A	全体的に提案書、協定書どおりのサービスが提供されている。利用実績は前年度より大幅に増加している。
課題への対応		
<p>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柔軟かつ適切な運営を行う必要がある。今後もより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求めていく。</p>		

(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]

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	B	ホール利用が目標値を大幅に超えるとともに、協定を遵守し適切なサービスを提供している。
②事業(区の事業、自主事業)	B	ブライダルフェアは好評であるが、更なる自主事業の充実を図る必要がある。
③施設の管理	B	法令、協定等に基づき、概ね施設管理は適切に行われているが、一層の省エネルギー対策に取り組む必要がある。
④収支の改善	A	ホール利用率の向上により、収入は大幅に増加している。
⑤区によるアンケート結果	A	全般に評価は高く、「今後も利用したい」という意見は100%であり、利用者満足度は高い。
総合評価	A	ホームページや自主事業により、利用増、収入増を達成した。
課題への対応		
<p>自主事業であるブライダルフェアは好評であるが、今後は、ホール等を活用した自主事業の充実を要望する。また、今後も引き続き利用者サービスの向上を図り、利用者満足度を高めていくことが必要である。</p>		

(5) 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]

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	B	協定を遵守したサービス提供が適切に実施されている。
②事業(区の事業、自主事業)	A	3件の自主事業を実施した。多様な利用者層に働きかける企画に工夫が感じられる。
③施設の管理	A	舞台設備の保守点検や備品管理が十分行なわれている。
④収支の改善	B	提案書の収支計画に基づき執行されている。
⑤区によるアンケート結果	A	利用者からは全体的に高い評価を得ており、「今後も利用したい」という意見をほとんどの方から得ている。
総合評価	A	サービス提供、管理業務に的確に対応できる人員が配置され、適切な施設運営が行われている。
課題への対応		
<p>ホール、集会室ともに利用件数の増加がみられた。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組を推進し、利用者の満足度の向上と緊急時の対応、施設の安全管理に配慮したきめ細かな施設運営を期待する。</p>		

(6) 伊豆高原荘[指定管理者:東京ケーターリング株式会社]

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	評価項目のうち大半が高い評価を得ている。
②事業(区の事業、自主事業)	A	自主事業は、参加された方から高い評価を得ている。
③施設の管理	B	法令、協定書に基づき、滞りなく行われているが、利用者が快適に過ごせるよう、より細かい点にも目配りを求める。
④収支の改善	B	収支について特に問題はないが、管理経費の一層の節減を図っていく必要がある。
⑤区によるアンケート結果	A	すべての利用者から今後も利用したいと高い評価を得ている。
総合評価	A	サービスの提供や事業については水準を上回る成果を挙げている。また、利用者数の大幅な伸びがあり、かつ利用者の満足度も高い。
課題への対応		
<p>今後は保養施設に対するニーズをとらえ、魅力ある施設としてのアピールを行うなど、安定的な利用率の向上に努める必要がある。</p>		

(7) 区民健康村[指定管理者:富士屋ホテル株式会社]

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	C	評価項目のうち大半が高い評価を得ているが、利用実績が、目標値に達していない。
②事業(区の事業、自主事業)	A	自主事業は、参加された方から高い評価を得ている。
③施設の管理	B	法令、協定書に基づき、滞りなく行われている。施設の点検については、毎日行われ、利用者が快適に過ごせるよう配慮している。
④収支の改善	A	管理経費などの削減や利用者増に向けた努力を行っている。
⑤区によるアンケート結果	A	職員の接遇や食事については、すべての利用者から高い評価を得ている。また、要望についての対応も迅速に行われている。
総合評価	B	サービスの提供や利用者満足度については、水準を上回る成果を挙げている。今後も一層の利用者増に向けた努力を行う必要がある。
課題への対応		
新聞広告掲載やインターネット予約サイトの登録など、利用者増に向けた努力は行っているが、より一層の工夫が必要である。		

(8) 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]

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	B	必要なサービス水準をクリアしており職員の資質向上や利用者の声を把握するための取組は評価できる。
②事業(区の事業、自主事業)	B	自主事業の実施については、展示室を利用した展示会の開催や子供向けのロボット制作など改善努力が認められる。
③施設の管理	A	施設の修繕、省エネへの取組など評価できる点が多い。
④収支の改善	B	管理経費の一層の削減努力を望む。また、今後は利用率の向上による収入確保が求められる。
⑤区によるアンケート結果	A	アンケート結果はすべての質問項目で「良い」等の回答が95%以上と良好な結果を得ている。
総合評価	A	全体としては、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されており、利用者の満足度も高い。
課題への対応		
施設の利用率については目標値はクリアしているものの、今後一層の利用率の向上のための具体的な対応策について提案させる。自主事業については年度当初に事業計画書を提出させ、定期的実施状況についてチェックし、これまで以上に魅力ある事業の実施を促していく。		

(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]

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	B	早朝利用開始に伴い、早朝利用者を含めて利用者数は目標値及び前年度より増加している。
②事業(区の事業、自主事業)	A	利用者のニーズに即応した自主事業を展開し、参加者数は前年度より増加している。
③施設の管理	B	施設の管理は適切に対応している。
④収支の改善	A	利用者数・使用料は前年度より増となったが、更に個人利用者拡大の必要がある。
⑤区によるアンケート結果	A	職員のマナーや対応について「良かった」との回答が約79%あり、「今後も利用したい」との回答は約98%であった。
総合評価	A	早朝利用の開始や1時間利用券の導入により利用者数が増加した。更に個人利用者の拡大に努力する必要がある。
課題への対応		
<p>自主事業については、ニーズに合った教室を展開するとともに、月島スポーツプラザについては目標値に達するよう事業の見直しを図る。 個人利用者の拡大を図るための施策が必要である。</p>		

(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]

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	B	受付対応・整備状況については概ね「良い」という回答を得ており、利用者満足度は高いが、利用件数増を図るための努力が望まれる。
②事業(区の事業、自主事業)	-	区の委託事業及び自主事業を実施していない。
③施設の管理	B	施設の管理は適切に対応している。
④収支の改善	B	自主事業の実施など利用件数増を図るための取組が必要である。
⑤区によるアンケート結果	A	受付対応については概ね「良い」という回答を得ている。
総合評価	B	利用件数増を図るための工夫が必要である。
課題への対応		
<p>自主事業の取組や施設の有効活用を図る。</p>		

(11) 温浴プラザ [指定管理者:株式会社山武]

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	サービス提供については十分な対応ができている。平成16年度以降減少を続けていた利用者は、前年度に比べ20%増となった。今後も、さらなる利用者増を図るため、新たな工夫・努力が必要である。
②事業(区の事業、自主事業)	B	温浴プラザの目的に即した事業が実施されている。自主事業の回数も多くなり参加者は増加しているが、参加者が少ない講座もあり、一層のPRや内容の検討が課題である。
③施設の管理	A	指定管理者の専門分野であり、施設の管理、安全確保や小破修理、保守点検等に優れた内容であった。プールでレジオネラ属菌が検出されたが、その際の対応は適切であった。
④収支の改善	B	無料送迎バスのルート延長や周辺施設のマーケティング調査など利用者増に向けた取り組みが行われた。今後管理運営費の縮減が必要である。
⑤区によるアンケート結果	A	職員の対応は良好であり、86%の人が「利用したい」と回答していて評価は高い。しかし更衣室の床が濡れているとの意見が複数あるなど清掃の徹底などの課題がある。
総合評価	A	指定管理者2年目であり、サービス提供や事業の執行は良好である。特に平成16年度以来減少していた利用者が増加したことは評価できる。今後一層の管理運営費の節減等が課題である。
課題への対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・マーケティング調査を実施して、新しいプログラム等の導入を検討している。 ・自主事業で参加者が少なかった講座について積極的にPR等を行い、参加者増に取り組んでいる。 ・管理運営経費について縮減に努めているが、今後も一層の経費縮減を図ってほしい。 		

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の提供	(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) 事業経費見直しによる収支改善努力 (3) 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（中央会館を除く。） (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3～10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。