

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29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 3 2 施設 1 2 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遵守については、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、特定非営利活動法人東京都中央区中小企業経営支援センター所属中小企業診断士の委員が内容を確認した。

評価委員会の開催日：平成30年8月17日（金）

【評価委員会の構成】

	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	特定非営利活動法人東京都中央区中小企業経営支援センター所属 中小企業診断士
委 員	遠藤 龍雄	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29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	タフカ・日本メックス共同事業体 代表者 タフカ(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・大成有楽不動産共同事業体 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	はるみ未来創造パートナーズ 代表者 (株)コナミスポーツクラブ	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		
「引き続き利用率向上に向け、広報活動や自主事業を積極的に行う必要がある。」との課題に対し、区内の企業に宴会などでの利用を促す利用案内を送付するとともに、自主事業「音楽の絵本」開催にあたっては、チラシによる案内に加え、施設案内を兼ねたパンフレットを新たに作成し、区内施設に配布するなど、施設の認知向上と利用促進に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	館内の連絡会議などによる各部署間の円滑な情報共有により、良好なサービスが提供されている。また、子育て世代に向けたコンサートなど、施設の特徴を活かした自主事業は大変好評であった。
(2)事業運営	A	経験豊富な職員を各部署に配置し、円滑な施設運営に努めている。また、緊急時において利用者の安全を最優先に対応できるよう状況に応じた各種マニュアルが整備されている。
(3)施設の管理	B	利用者が安心して利用できるよう設備の定期点検や修繕が計画的に実施されており、区への報告も適切に行われている。
(4)利用実績・収支の改善	A	自主事業や積極的な広報活動により施設の認知度向上に努め、集会施設の実績は減少したが、ホールの利用が大幅に増加した結果、利用料金収入額は過去最高であった。
(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	研修の実施による職員の能力の向上と各部署の連携により質の高いサービスが提供されており、施設の維持管理も適切に行われている。また、自主事業を通じて、施設の認知向上と利用促進に努めた。

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		
「自主事業の企画、広報等を一層工夫し、区民への鑑賞機会の拡大・文化振興の促進を図ること」との課題に対し、話題性の高い古典芸能の実施や区民割引制の設定により前年を上回る来客数を得るなど区民の鑑賞機会の拡大と文化振興の促進につなげた。		
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	B	施設運営に対応できる人員配置・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	ホール及び集会室の利用実績は向上し、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、更なる施設の認知度向上や新規利用者の獲得など利用者増を図るため、多種多様な自主事業を実施したほか、独自の広報誌の発行やホームページで自主事業の周知を行うなど、広報活動に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	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いる。区民館の設置目的である地域住民のコミュニティの拠点となることを目指し、サービスの提供が行われている。
(2)事業運営	B	事業実施時や区との連絡会議の際には職員を増員させ、円滑に施設運営ができるよう努めている。また、町会等と連携した自主事業の取組により、地域との良好な関係を築いている。
(3)施設の管理	B	利用者が安全・快適に利用できるよう、施設・設備の維持管理や清掃は適正に行われている。また、室温管理の徹底やエコ検定の受検などに取り組んでおり、省エネに対する意識が高い。
(4)利用実績・収支の改善	A	独自の広報誌の発行や多種多様な自主事業の開催などにより、施設の認知度向上に努め、利用料収入は前年度を上回る結果となった。
(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、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や広報誌の発行、町会など地域と連携した事業を通し、施設に対する親しみやすさと認知度の向上に取り組んでいる。利用者のアンケートにおいても評価は高く、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		
「利用率の向上に向け、広報活動などに、引き続き取り組む必要がある。」との指摘を受け、スマートフォン向けホームページの開設や工夫を凝らした自主事業を実施し、施設の認知度向上と利用の促進に向けた取組を行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	職員に対し、接遇やコンプライアンスなど様々な研修を実施し、スキル向上を図っている。また、利用者からの意見や要望は職員全体で共有し、施設運営に反映させていくなど、満足度向上に向けて取り組んでいる。
(2)事業運営	B	事業運営に必要な人材が適切に配置されている。また、町会行事に積極的に参加し、地域との交流を継続的に図っている。
(3)施設の管理	B	仕様書に基づき施設管理は適切に行われ、利用者目線に立った清掃や修繕を実施している。また、日々の業務の記録や管理についても適切に行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	高齢者クラブの利用減少や浜町区民館の工事などにより、利用実績は減少したものの、自主事業の充実やホームページのリニューアルなど、施設の認知度向上に向けた取組を行った。
(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、サービスなど、すべての項目で高い評価を受けている。
総合評価	A	職員への研修に力を入れ、良好なサービスの提供に取り組んでいる。また、利用者の意見を反映した自主事業の開催や、ホームページのリニューアルを行い、施設の認知度向上に努めている。

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		
「利用率の向上に向け、広報活動などに、引き続き取り組む必要がある。」との指摘を受け、スマートフォン版ホームページの開設や新たな自主事業を開催し、施設の認知度向上に努めた結果、利用率は減少したものの、利用料収入は増収となった。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	施設の設置目的を理解し、公平・公正なサービスを提供している。区民館が「地域コミュニティ形成の場」となるよう、自主事業の拡大に取り組んでいる。また、職員への教育を徹底し、親切・丁寧な対応に努めており、利用者からの評価は高い。
(2)事業運営	B	仕様書に基づいた人員配置がされているほか、各区民館を統括する責任者による現場へのフォロー体制が整えられている。また、職員の防犯・防災意識を高め、利用者の安全確保に努めている。
(3)施設の管理	A	修繕は利用者に影響のないよう中長期的に計画を立てて実施している。設備の点検でも、早期にエアコンの不具合を発見し、区と連携して対策を検討した結果、利用者の影響を最小限に留める改修工事に結びつけることができた。
(4)利用実績・収支の改善	B	高齢者クラブや法人の利用減少により利用実績は前年度を下回る結果となったものの、ホームページのリニューアルや自主事業の充実化を図り、区民館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	幅広い層への自主事業を充実させることで施設の利用・認知度の向上に取り組んでいる。職員への教育にも力を入れ、全体のサービス向上に努めており、利用者アンケートでも高い評価を得ている。

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

前年度の評価を受けての対応		
「引き続き自主事業実施などで、施設認知度向上に取り組む必要がある。」との課題に対し、自主事業の参加者に向けて、事業実施前に施設の案内等を行い施設認知度の向上に努めた。また、会議室の利用率向上の取組として、利用者へ次回予約の案内を行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	葬儀利用ができる施設として、利用者の心情に配慮した適切なサービスの提供を心がけており、職員に対する現場研修や実習を重点的に行っている。利用者アンケートでの評価も高い。
(2)事業運営	B	施設運営に必要な人員数が確保されている。緊急時に迅速な対応ができるよう連絡体制を整備し、関係団体や地元町会などの良好な関係づくりに努めている。
(3)施設の管理	B	施設の長寿命化や省エネに向けた取組などを考えた、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おり、利用者から好評である。
(4)利用実績・収支の改善	B	前年度と比べ、会議室の利用率は下がっているものの、利用者に対して次回予約の案内を行い、利用率の向上に努めている。
(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、施設のサービス全ての項目で利用者から高い評価が得られている。
総合評価	A	葬儀利用者の心情に配慮した対応を心がけており、利用者からも好評である。また、利用者の安全確保や良好な施設の維持に向けた対策にも進んで取り組んでいる。

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28年度評価に対する課題は「なし」であったが、利用率向上に向けた広報活動や区民利用の増加に向けた取組として、中央区内の区民館、児童館を訪問してのチラシの配布や高齢者クラブへの利用案内の送付などを行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	公共の宿泊施設として誰もが安心して利用できるよう配慮された運営を行っている。季節に合わせた料理の提供やイベントの実施などリピート利用も意識した工夫がされており、好評を得ている。
(2)事業運営	B	円滑な施設運営を行えるよう、各部門に適正に人員が配置されており、急な欠員が発生した場合にも人員を充当できる体制が整えられている。また、日ごろの訓練により緊急時に適切な対応が行われたことは評価できる。
(3)施設の管理	B	設備は日々の巡回点検などにより正確に状況を把握し、計画的な修繕により、良好な状態に保たれている。また、食中毒の防止に向け徹底した衛生管理が行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	設備工事による休館が影響し、利用者数はやや減少したが、高齢者クラブ等、区民への積極的な広報活動により、客室稼働率は高い水準を維持している。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や案内、施設のサービスなど、すべての項目において利用者から高い評価を得ている。前回利用時と比較しての意見が多く、リピーターの多さがうかがえる。
総合評価	A	利用実績は昨年度と比べやや減少したが、利用者が快適に過ごせるよう工夫された各種サービスの提供に加え、地域と連携し、近隣の観光情報の提供や周辺施設の割引券の配布を行うなど、利用者の立場に立った運営が行われており、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		
「利用率向上に向けた広報活動や、区民利用の増加に向けた集客努力を行う必要がある。」との課題に対し、江戸バス内でのチラシの設置やポスターの掲示に加え、高齢者クラブへの周知活動を行うとともに、自主事業に力を入れ、利用者サービスの向上に向けた取組を行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	職員に対する接客・接客研修を定期的に行い、質の高いサービスの提供に努めている。また、食事やイベントの内容も工夫を凝らし、利用者からは好評である。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づいた施設運営が行われているほか、繁忙期や人員不足時の応援体制を整備し、柔軟に人員配置を行っている。また、周辺の関係団体と交流の場を設けるなど、積極的な地域との連携が図られている。
(3)施設の管理	B	こまめな清掃により、常に清潔な空間が維持されている。また、定期的な巡回により、施設・設備異常の早期発見に努め、利用者の安全確保に取り組んでいる。
(4)利用実績・収支の改善	B	江戸バス車内へのチラシの設置などのほか、これまで利用の少なかった高齢者クラブに対する広報活動を行った。また、自主事業を充実させ、利用者からの満足度向上に努めた。
(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	職員の親切・丁寧な対応や質の高いサービス、清潔に保たれた施設は利用者から高評価を得ている。また、さまざまな自主事業や食事内容を提案し、利用者増に向けた広報活動に力を入れて取り組んでいる。

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>「集会室・展示室の利用促進につながる自主事業の企画・実施をはじめ、一層の利用率向上のための取組を推進する」との課題に対し、自主事業に関しては、集会室では歴史講座や和 문화体験などの生涯学習に関する講座に加え、防災講演会など地域に役立つ事業を企画・実施するとともに、展示室を活用し音楽発表会、ヨガ教室といったやはり地域の方に親しまれるイベントを開催した。地域の方を中心に施設を広く活用できることをPRし、利用促進につながる努力が見られた。</p> <p>その他、貸し会議室検索サイトの上位表示の取組、最寄り駅への施設の利用案内の配架、近隣区の施設との連携、問い合わせや見学者へのアフターフォロー、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、リピーターが増加し、集会室・展示室ともに利用率向上につながった。</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、利用者への対応や安全確保も適切に行われている。また、利用者の個人情報保護や苦情への対応・報告も概ね問題なく実施されている。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・展示室ともに前年度より向上し、利用料収入も対前年度比約4.7%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29.8%の減になり、収支の改善が見られた。
(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」といった評価が全ての項目で80%を超えており、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。展示室の利用率が提案した目標値よりも上回っていることは評価できる。今後は産業振興を題材にした自主事業の実施や、集会室利用の集中的なPRなど効果的な利用促進の取組を進め、更なる利用率の向上を目指すことが望まれる。

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>前年度の課題は特になかったが、「管理運営マニュアル」を更新し、各館で統一した利用者対応を徹底するなど、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基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	設備機器は適正に管理され、環境への配慮についても区のEMSに基づき成果を上げるなど、施設の維持管理が良好に行われている。
(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た。利用件数は一部施設で前年度より減少したが、施設全体の使用料収入は増加した。
(5)利用者の満足度(アンケート結果)	A	「施設内の案内表示」方法を工夫する必要があるが、「職員の対応」、「施設内の清掃」、「施設全体のサービス」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・大成有楽不動産共同事業体 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		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	プールの営利個人指導の増加に対応し、貼紙掲示、館内放送、監視員による声掛けなどの取組を行うことで、安心安全で快適な利用環境と公平なサービス提供の確保を図った。また、利用者アンケートを踏まえた自主事業の充実により、教室参加者から高い評価を得ている。
(2)事業運営	B	大規模なイベント開催時には、警察・消防と連携するほか職員の増員や外部警備員の配置を行うことで、安全で安心な管理に努めている。また、区やその他関係団体とも連絡調整を適切に行い、円滑な事業運営に協力した。
(3)施設の管理	B	建物・設備等の経年劣化が進む中、定期的な保守点検や館内清掃、計画的な修繕により、安全面・衛生面ともに適切な維持管理ができています。
(4)利用実績・収支の改善	A	総合スポーツセンターでは、トレーニングルームのマシンの入替えや増設、月島スポーツプラザでは、プールの混雑緩和のために団体によるコース貸切制限を行うなど、安全で快適な利用環境の確保を図った。その結果、新規利用者の獲得や利用者の定着につながり、過去最高の利用者数となった。
(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	良質なサービス提供やニーズを反映した自主事業の展開により、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達成し続けている。関係団体、地域と連携・協力し、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		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
<p>「より良好なグラウンド・テニスコート整備と月島運動場での新たな自主事業への取組による利用率の向上」との課題に対し、月島運動場ではローラー転圧等機器を活用した効果的な整備を行った。自主事業では、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実施して施設周知と利用促進に努めた。引き続き新たな自主事業への取組を期待する。</p> <p>豊海テニス場では適切なメンテナンスを行い、安全・安心・快適なテニスコートを提供するとともに、当日の空き状況掲示等により更なる利用率の向上に努めた。</p>		
(1)サービスの提供	A	効果的な整備を行い、良好なグラウンド及びコートコンディションの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。また、利用者の安全確保も適切に行われている。
(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、緊急時の対応マニュアルの整備及び通信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	法令等を遵守し、日常点検、省エネ・環境配慮に努めるなど、施設管理は適正に行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	豊海テニス場においては、夜間開放が通年となり、利用面数が増加するとともに、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。月島運動場では、利用実績が減少したものの、雨天後の稼働率を高めるため、ローラー転圧等機器を活用した効果的な整備を行っている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応、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。安全・安心・快適なグラウンド及びコートを提供するために、意欲的に整備に取り組んでいる。今後は更なる利用実績の向上に努めるとともに、月島運動場での新たな自主事業の取組が望まれる。

⑬ 温浴プラザ

[指定管理者：はるみ未来創造パートナーズ 代表者 株式会社コナミスポーツクラブ]

前年度の評価を受けての対応

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。
 まず、利用者数についてみると、温浴施設は平成20年度以降、毎年増加しており、29年度の利用者は前年度比較で5,126人(6.3%)の増加となった。集会施設の延利用件数は24年度以降毎年減少していたところ、27年度、28年度と増加したが、29年度は前年度比較で212件(16.4%)の減となった。
 次に、使用料収入についてみると、温浴施設は22年度以降、毎年減少していたが27年度から増加に転じ、29年度収入においても前年度比較で915,420円(8.8%)と大きく増加した。集会施設は24年度から減少していたところ、延利用件数と同様に27年度、28年度と増加したが、29年度は前年度比較で267,800円(12.3%)の減となった。しかし、温浴施設の収入が大きく増加したことで、使用料の総収入は増加した。
 これは、幅広い年齢層が参加できるよう、利用者の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。

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	アンケートにおける施設内清掃の評価が前年度より下がり、更に迅速な処理要望もあったが、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していた。
(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。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	B	職員の対応や館内清掃、施設全体のサービスについての評価が下がったが、職員の対応については「笑顔で、親切丁寧な指導、機器に熟知している」などの声も寄せられた。
総合評価	A	平成29年度は集会施設の利用件数が減少したが、自主事業を工夫することで、温浴施設、特にトレーニングルーム利用者の大幅な増加につながり、総収入が増加した。