

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について、令和元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、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：令和2年8月18日(火)

【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	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	松岡 誠一郎	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	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	令和元年度指定管理者	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・セイビ共同事業体 代表者 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 コナミスポーツ(株)	A【優良】

※評価項目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、必要に応じて区が指定管理者の指導・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)利用促進事業・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)利用促進事業・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		
「集会室の利用率の向上に向け、引き続き広報活動や利用促進事業を積極的に行う必要がある。」との課題に対し、新しく宴会場の情報サイトに掲載するなど、新型コロナウイルス感染症の影響により施設の利用が落ち込む中で、多様な媒体を活用し、積極的に広報活動に取り組んでいることは評価できる。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	職員の接遇や施設的美観には特に気を配り、質の高いサービスが提供されている。台風等の緊急時においても、高い安全意識を持ち対応に当たっている。クラシックコンサートや婚活イベントなど、施設の特色を生かした自主事業は参加者から好評を得ている。
(2)事業運営	B	各部門に経験豊富な職員を配置し、円滑な施設運営に努めている。また、様々な事態を想定したマニュアルを整備しており、非常時においても柔軟かつ適切に対応している。
(3)施設の管理	B	設備の保守点検は計画的に実施されており、中長期的な視点で建物の保全が図られている。また、感染症や食中毒の予防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	新型コロナウイルス感染症の影響により、集会室・ホールの利用件数は例年と比較すると低い水準であったが、利用率の向上に向けて様々な自主事業や積極的な広報活動を実施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、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	職員の親切丁寧な対応と各部門間の円滑な情報共有・連携により、多様な目的で利用される当施設においても公平・公正なサービスが提供されており、緊急時における体制も適切に整備されている。また、施設の認知度向上に向けた自主事業や広報活動にも積極的に取り組んでいる。

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		
「引き続き、舞台設備の保守点検・修繕等を適切に行い、利用者の安全確保を図るとともに、ホール・集会室の利用率の維持・向上に努めること。」の課題に対し、利用者に安全な環境を提供できるように、定期保守点検だけでなく施設配置職員による自主点検のほか、配置職員以外による施設環境監査及び実作業監査を行い安全性の向上・快適性の維持を図った。また、自主事業の開催を通して、施設の認知度促進と区民サービスに役立てるとともに、新たな利用者層への周知、来場のきっかけを作った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	施設の目的に沿って、また本施設の特色である古典芸能の利用に当たっても様々なニーズに応えられるサービスが提供されている。利用者アンケートでもスタッフ対応及び全体のサービスについて、93%が「良い」以上の評価をしている。
(2)事業運営	A	受付及び舞台技術者ともに的確に対応できる人員を配置し、また、緊急時に備えた組織、連絡体制を整えており、自衛消防隊の消防訓練や危機管理に関する研修を行っている。
(3)施設の管理	B	舞台設備の保守点検や修繕等は定期保守点検のほか自主的に行われており、安全で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、集会室の稼働率は新型コロナウイルス感染症の影響が関係していると考えられるが、そのことを除外したら、前年と同程度の稼働状況であったといえる。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	評価項目全てが5点で、利用者の満足度は高い。
総合評価	A	様々な利用者の各要望に応えながら、本施設の特色を生かした利用に対応できるよう専門性の高い技術者を配置して、利用者からの高い評価を上げている。また、自主事業を通して、今後企画やPR方法など工夫の余地はあるものの、幅広い年代へ日本橋公会堂の認知度を上げることに貢献した。

③ 京橋地域区民館 [指定管理者：三菱地所コミュニティ・セイビ共同事業体]

代表者 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		
「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。」との課題に対し、新規利用促進事業を含む多数の利用促進事業の実施に取り組むとともに、広報活動を適宜行い、施設の認知度と利用率の向上に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	「地域住民のコミュニティ形成の場」としての役割を十分理解し、公平・公正な対応や多様な利用促進事業の実施に努めており、利用者からの満足度も高い。
(2)事業運営	A	事業実施のための適正な人員配置をしており、緊急時には区と速やかに連絡を取り合い、適正な対応をとっている。台風発生時は京橋プラザ区民館を自主避難所としての開放に協力した。また、町会や近隣住民等との良好な関係づくりに取り組んでいる。
(3)施設の管理	B	仕様書に基づき施設の維持管理が適切に行われ、不具合が発生した際は修繕等の対応を迅速に行っている。また、利用者の衛生面も考慮し、アルコール消毒液の設置もしている。
(4)利用実績・収支の改善	B	多種多様な利用促進事業を実施し、新規利用者の獲得に取り組んでいる。また、独自の広報誌の発行やホームページを利用した広報活動を行い、利用率の向上及び施設の周知に努めている。
(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、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	区の施設として公平・公正なサービスに努め、利用者が快適に過ごせるよう施設運営を行っている。また、利用促進事業の実施や広報活動に取り組むことで、施設認知度及び利用者サービスの向上に努めた。

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。」との課題に対し、多種多様な利用促進事業の実施、独自の広報誌やホームページを活用した広報活動に取り組み、施設の認知度と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	職員に対し多様な研修を随時実施し、職員の接客スキル等の向上に努め、利用者が心地よく利用できる施設運営を心がけている。
(2)事業運営	B	雇用形態・勤務体制は法令を遵守し、施設運営に必要な人員を適切に配置している。また、緊急時にも適切に対応できるよう体制を整えている。
(3)施設の管理	A	仕様書に基づき適正に施設管理を行い、定期的な点検により不具合が発覚した場合は区へ報告の上、利用者に迷惑が掛からないよう迅速に修繕等の対応をしている。
(4)利用実績・収支の改善	B	新型コロナウイルス感染症の拡大により前年度に比べ利用率は低下したが、新規利用促進事業の実施や広報活動に取り組み、新規利用者の獲得に努めた。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、サービスなど、全ての項目で高い評価を受けている。
総合評価	A	利用者に対し常に心のこもった接遇をするよう全職員に指導を行うとともに、仕様書に沿って施設の定期点検等を行い、快適な施設運営に取り組んでいる。また、利用者からの要望に沿った修繕や利用促進事業の実施もしており、利用者満足度は高いといえる。

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。」との課題に対し、利用促進事業の実施やホームページを活用した周知活動に取り組み、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	受付業務マニュアルの新規作成を主導し、職員に徹底することで、各区民館で共通したサービスを提供できるよう努めた。また、利用者から苦情等があった場合は区へ連絡し、適正に対処した上、全職員への共有も行っている。
(2)事業運営	B	仕様書に基づき、適切な人員配置がされているほか、雇用契約を見直し、各館に正規職員を配置した。また、地域行事への積極的な参加や、町会とのコミュニケーションを図ることで地域との良好な関係づくりに取り組んでいる。
(3)施設の管理	B	設備の点検及び修繕・清掃は仕様書に沿って行われ、適正に施設管理をしている。また、照明設備のLED化や節水節電にも努め、省エネに取り組んでいる。
(4)利用実績・収支の改善	B	新型コロナウイルス感染症の拡大により一部の利用促進事業は中止となったが、実施回数は前年度を上回る計57回実施し、新規利用者の獲得に努めた。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、利用設備など、全てにおいて高い評価を得ている。
総合評価	A	職員に対し接遇研修を行うほか、受付マニュアルや緊急時対応マニュアルを活用することで、利用者のニーズに沿った施設運営を心がけており、利用者アンケートでも全体的に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		
「集会室の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。」との課題に対し、ホームページのリニューアルや利用機会の減った団体への声掛けなど、積極的な広報活動に取り組んだ結果、集会室の利用件数は増加している。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	誰もが安心して利用できる施設を目指し、OJTを中心とした研修により、職員の対応スキル向上に努めている。また、意見箱の設置により、利用者からの意見・要望を収集し、積極的に施設運営に反映させている。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づき、効率的な施設運営が可能な体制がとられている。緊急時にも利用者の安全確保を最優先に行動できるよう、防災訓練等に積極的に参加するなど、全職員が日頃から意識を高めている。
(3)施設の管理	B	定期的な巡回確認により、安全で良好な施設環境の維持に努めており、設備や備品の修繕に当たっては、利便性や耐久性が向上するよう工夫した上で実施されている。
(4)利用実績・収支の改善	A	施設の特徴に合った利用促進事業の実施やホームページのリニューアルなどの広報活動により、会議室の利用件数が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、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	利用者に配慮した親切丁寧な接客対応は利用者アンケートでも高く評価されている。利用者のニーズに合わせた利用促進事業や広報活動にも注力し、会議室の利用は着実に増加している。

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		
「区民利用の増加と利用人員の目標値の達成に努める。」との課題に対し、テレビ広報「こんにちは 中央区です」にて、伊豆高原荘の魅力を伝えた。また、シニアセンターなどへの訪問回数を増やし、区内施設へのチラシやパンフレットの設置の協力依頼などの営業活動を行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	丁寧な接客で利用者の評価も高い。自主事業においても花火大会への送迎や四季折々の飾り付け、地元企業の強みを生かした上質なサービスの提供を行っている。
(2)事業運営	A	大型台風が発生した際には、宿泊予定の利用者に対して一組ずつ連絡することで、利用者の安全確保に努めた。また、宿泊中の利用者には備蓄品の配給を行った。
(3)施設の管理	B	ランニングコストの計測等、日頃から省エネルギー対策をしている。備品などの修繕においても速やかに対応し、利用者に支障が出ないように努めている。
(4)利用実績・収支の改善	B	天災や感染症等により利用者数は減少したが、利用者の安全を確保する細かな配慮が感じられた。また、地域との関わりを生かし、食材を効率的に仕入れている。
(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・食事など、全ての項目で利用者が高い評価を受けている。
総合評価	A	大型台風時の迅速かつきめ細かな対応は、利用者の安全確保に繋がっている。また、地域との関わりを日頃から持つことにより、食材の仕入れや災害時の対応に生かしている。

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		
「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引き続き行う必要がある。」との課題に対し、ポスターやパンフレットを作り、新たなイベントの広告活動を積極的に行うことで利用者増に向けて取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	親切な説明と細かな気配りや接客は利用者から高く評価されている。また、旅行サイトから得た利用者からの要望を踏まえて、利用者サービスの向上に繋げている。
(2)事業運営	A	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。緊急時の体制も万全に整えられており、大型台風が発生した際には、来館予定の利用客も含め、丁寧な説明をすることにより、安全な施設であることを印象付けた。
(3)施設の管理	B	客室・大浴場・レストラン等の清掃が行き届き、常に清潔な空間が維持されている。新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐため、より細やかな消毒をしたことは評価できる。
(4)利用実績・収支の改善	B	大型台風や新型コロナウイルス感染症の影響で下半期の利用者数は前年度から減少したが、上半期は前年度以上であった。新型コロナウイルス感染症の影響で開催できなかったものの漫才等の新しいイベントを計画していた。
(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	利用者からの意見を真摯に受け止め、施設運営に反映している。災害時は、積極的に利用者へ連絡し、幹線道路の通行止めの可能性を説明するなど、安全を最優先に考えた対応が取られている。

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>「利用率が提案目標値よりも下回っているため、施設面の利便性を十分にPRし、新規利用者の確保に努める必要がある。」との課題に対し、アンケートの実施、意見箱の設置や利用後のチェック票の要望欄など様々な手段で利用者の意見・要望を収集し、より良い施設運営に尽力しているが目標値の利用率には届かなかった。大規模改修中に離れた利用頻度の高い利用者に対し、リニューアルオープンの案内状を送付するなど、利用率の向上に努力をしている。</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いる。利用者への対応は、以前の失敗からチェック体制の強化、職員間での情報の共有化が徹底されている。個人情報の取扱いについても研修受講により漏洩防止等の意識を高めている。利用者からは日々の細かな意見・要望は聞かれるが、大きなトラブルや苦情はなく、概ね問題のない施設運営が実施されている。加えて地域コミュニティの活性化に役立つ事業や産業振興に関わる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も整備されている。また、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は外部委託も含め、適正に実施されている。また、法令を遵守し、省エネ・省資源など環境配慮の取組や廃棄物の処理も適切に行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用率は、集会室・展示室ともに大きな変動はなく、大規模改修のため休館したことから利用料収入も対前年度比約42%の減となった。使用料収入が大幅に減ったことから支出から収入を差し引いた負担額は前年度比約90%の増となった。
(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、サービスなど全体的に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行き届いた清掃・設備管理により安定した施設の管理運営が行われている。職員の親切丁寧な対応や配慮は利用者が高い評価を得ている。しかし、展示室及び会議室の利用率が提案した目標値よりも下回っているため、リニューアルされた施設を十分にPRし、引き続き、認知度の向上及び新規利用者の確保に努める必要がある。

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無かったが、「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んでいる。
(2)事業運営	A	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がなされている。また、近隣の関係団体と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、施設の維持管理が良好に行われている。新型コロナウイルス感染症への対応も区と連携を密にし適切に行った。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用率は新型コロナウイルス感染症拡大のため、前年度を下回ったが、設定した目標は達成した。利用件数は減少したものの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」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割を超えるなど、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		
前年度の課題であった従業員の接客能力の向上については、内部研修、Eラーニング、外部研修を実施することで、利用者の満足度向上に向けて取り組んでいる。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	人気の高い卓球場の個人利用のルールを平成31年4月から先着順から抽選制へ変更するなど、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、施設全体の利用率が約80%と高い中、空き施設を活用した自主事業を開催し、教室参加者から高い評価を得ている。
(2)事業運営	B	大規模なイベントの際には、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い、安全で安心な施設管理に努めている。停電事故など不測の事態にも、利用者の安全確保を第一に行い、迅速な緊急対応ができた。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ている。
(3)施設の管理	B	建物・設備の経年劣化が進む中、日常清掃や定期的な保守点検により、適切な維持管理ができています。
(4)利用実績・収支の改善	B	月島スポーツプラザは大規模改修工事、総合スポーツセンターは新型コロナウイルスの影響で通常開館ができなかった状況下においても、イベント時の人員配置や自主事業での工夫、迅速な修繕対応等により、70万人を超える利用者数となった。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	「職員の対応」「施設全体のサービス」の項目では利用者から高い評価を得ているが、「施設館内の清掃」についての項目は評価が下がっており、利用者の満足度向上に向けて更なる努力が求められる。
総合評価	A	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		
「利用率の少ない時間帯での利用促進に向けて、既存の事業を充実させるとともに、新たな自主事業を実施するなど、更なる利用率の向上を求める。」との課題に対し、新規にグラウンドゴルフ教室を実施し運動のきっかけ作りにつなげた。豊海テニス場では、当日の空き状況の掲示や新規利用希望者へ利用登録方法の案内を行う等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	公共の施設の目的に沿った適切な公平・公正なサービスの提供に努めている。また、熱中症対策に力を入れ、環境省の暑さ指数に基づいた利用のルールを新たに定めて、利用者の安全確保に取り組んでいる。
(2)事業運営	A	大会開催時や雨天時のグラウンド整備において適正な人員配置を行い、円滑に運営ができるよう努めている。また、関係団体や近隣の施設との連絡調整が適切に行われ、良好な関係が保たれている。
(3)施設の管理	B	法令等を遵守し、施設の保守・修繕などの維持管理が適正に行われている。また、リサイクル・省エネ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	月島運動場の利用実績・利用率は増加しており、自主事業についても親子向け教室の開催など、スポーツを楽しむきっかけ作りを提供して参加者から好評を得ている。豊海テニス場においては、工事や猛暑の影響で実績が減少したが、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。安全・安心な施設利用を提供するために、熱中症対策にも取り組んでいる。今後も利用率の少ない時間帯での利用実績の向上に努めるなど更なる取組を期待する。

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 コナミスポーツ株式会社]

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、利用者の満足度を上げ、利用者数の増を図るため、各種サービスにおいて利用者のニーズに合った講座やイベントを増やし、接遇においても親切・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	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講座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	不具合などは迅速に対応し、衛生面や設備の管理についても、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	無料利用者数が増加したことにより、昨年度に比べると収入は減少したが、利用者数は毎年増加している。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	昨年とほぼ同様の評価で、親切、丁寧、笑顔での対応や教室内容に好評を得ていた。
総合評価	A	利用者の要望を取り込み、自主事業を工夫することで、温浴施設とトレーニングルームの利用者が毎年、増加している。