

区民施設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2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

3 2 施設 1 2 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に所属する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3年8月17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	濱田 徹	中央区 区民部長

4 総合評価結果

施設名	令和2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】

※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)：全て3以上で、かつ4以上が過半数
 B(妥当)：全て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)：全て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		
「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、衛生管理の徹底など、利用者が安心して利用できるサービスの提供に努める。」との課題に対し、各所にアルコール消毒液や飛沫防止パーテーションを設置し、清掃、消毒を徹底して行うとともに、ソーシャルディスタンスを確保したレイアウトでの部屋の貸出しなどにより、感染拡大防止に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、施設の利用条件等について利用者に丁寧な説明を行うとともに、ソーシャルディスタンスを確保したレイアウト対応など、利用者が安心して利用できる施設運営に努めた。
(2)事業運営	B	緊急時においても職員が迅速に対応できるよう各種マニュアルが整備されている。また、新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドラインを新たに作成するなど、職員への意識づけが徹底されている。
(3)施設の管理	B	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、各所にアルコール消毒液を設置し、清掃、消毒を徹底して行っている。また、職員の日々の体調管理も適切に実施している。
(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大幅に減少する中、新たな自主事業を複数企画し、結果的にはいずれも中止とはなったものの、施設の認知度の向上に努めた。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、利用した設備など、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	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者は大幅に減少しているが、利用者が安心して利用できるよう日々の清掃や消毒、職員の健康管理を徹底するとともに、感染リスクの低い自主事業を企画するなど利用者の安全確保に積極的に取り組んだ。

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、利用者へ快適なサービスを提供しつつ、培った技術と経験でホール利用者の様々なニーズに応えるとともに、舞台設備の保守点検を重点的に行い、利用者の安全確保に努めること。」との課題に対し、ホール客席座面の張替えや集会室長机の一部入替えを行い、また、消耗度の高い舞台設備の修繕を積極的に実施し、利用者の快適性と安全性の向上を図った。また、「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、衛生管理の徹底など、利用者が安心して利用できるサービスの提供に努める。」との課題に対し、区のガイドラインを遵守するほか、清掃担当と連携し、客席・扉・舞台などの清掃・消毒を行うなど衛生管理の徹底を図った。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	施設の目的に沿って、また本施設の特徴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の対応及び全体のサービスについて、約97%が「良い」以上の評価をしている。
(2)事業運営	B	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、円滑に業務を遂行している。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	A	舞台設備の保守点検や修繕等について、定期保守点検のほか恒常的に自主点検を行っており、常に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で大幅に下がった。管理経費については、様々な努力と工夫で縮減を図っている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や利用した設備など、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	様々な利用者の要望に応えながら、本施設の特徴を生かしたサービスを提供できるよう、専門性の高い技術者を配置しており、利用者からも高い評価を得ている。また、受付業務では新型コロナウイルス感染症対応として利用者への連絡を迅速に行い、施設利用の制約等を適切に伝えている。

③ 京橋地域区民館 [指定管理者：三菱地所コミュニティ・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		
「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、衛生管理の徹底など、利用者が安心して利用できるサービスの提供に努める。」との課題に対し、アルコール消毒液や飛沫防止シートの設置、館内消毒や換気の実施により、感染症対策に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	職員に対し、感染症対策研修を実施するなど、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めている。また、不審メール対応研修を新たに取り入れるなど、個人情報保護への取組を強化した。
(2)事業運営	B	工事延期により、休館予定だった区民館が運営継続となった際に、適正な人員配置を維持し、安定的な施設運営を行った。また、地域の関係団体との良好な関係も維持している。
(3)施設の管理	B	設備点検及び備品管理を適切に行い、利用者が利用しやすい施設運営に取り組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症対策として、定期の日常清掃だけでなく、随時職員が施設の消毒に努めた。
(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利用率は前年に比べ減少したが、引き続き利用促進事業の実施や広報誌の作成に取り組み、新規利用者の獲得や施設の認知度向上に努めた。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、利用した設備など、全ての項目で高い評価を得ている。
総合評価	A	新型コロナウイルス感染症対策として施設の消毒や換気に努め、利用者が安心して利用できる施設運営に取り組んだ。また、多様な利用促進事業の実施により施設認知度の向上に努めた。

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		
「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、衛生管理の徹底など、利用者が安心して利用できるサービスの提供に努める。」との課題に対し、各部屋の換気や清掃、消毒を徹底して行うとともに、利用者にも理解と協力を仰ぎ、感染拡大防止に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の休館や利用条件に変更があった際には、利用者に丁寧な説明を行ったほか、定期的に施設内の安全パトロールを実施することで安全安心な施設運営を行っている。
(2)事業運営	B	施設運営に必要な人員が適切に配置されており、本社の職員とも連携が図られている。町会や学校等、地域の関係団体へ定期的に挨拶回りを行い、良好な関係を維持している。
(3)施設の管理	A	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、部屋の換気や清掃、消毒を徹底して行っている。また、LED照明への更新など積極的に設備の改善を図っている。
(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前年度に比べ利用率は低下したが、幅広い世代の方が楽しめる利用促進事業の企画や積極的な情報発信など、利用者増に向けた取組に努めている。
(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、施設全体のサービスなど、全ての項目で高い評価を受けている。
総合評価	A	新型コロナウイルス感染症対策の徹底により、利用者が安心して施設を利用できるよう努めている。また、アンケートにより収集した利用者の意見や要望を積極的に施設運営に反映させ、利用者の満足度の向上を図っている。

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		
「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、衛生管理の徹底など、利用者が安心して利用できるサービスの提供に努める。」との課題に対し、手指消毒用アルコールの設置のほか、徹底した設備や備品の消毒等、感染拡大防止に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	コロナ禍における施設の利用制限に伴う使用料の減額対応マニュアルや負傷事故防止対策等を他地域の区民館にも共有することで、全区民館の利用者に対し、安全で公平なサービスを提供できるように取り組んだ。
(2)事業運営	B	緊急時における対応マニュアルが整備されているほか、定期的に防災訓練を行うなど、危機管理体制が構築されている。また、事業計画書などに基づいた適切な人員配置を行っている。
(3)施設の管理	B	利用者の安全を優先した上で、利用者の要望を踏まえた修繕を行い、安全性と利便性を兼ね備えた施設管理を心掛けている。また、新型コロナウイルス感染症に有効な対策を調査・検討し、清掃や巡回点検に取り入れた。
(4)利用実績・収支の改善	B	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するため、多くの利用促進事業を中止したが、徹底した感染防止対策を行いながら新規事業を開始した。
(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、利用した設備など、全ての項目で高い評価を得ている。
総合評価	A	他地域の区民館を含む全ての利用者に対し、公平・公正なサービスを提供できる取組を行った。また、利用者の安全確保やサービス向上に向けた対策にも積極的に取り組んでいる。

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		
「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、衛生管理の徹底など、利用者が安心して利用できるサービスの提供に努める。」との課題に対し、職員による消毒や消毒液の設置により利用者が安心して利用できる施設運営に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	公平なサービス提供などサービス向上に向けた各種研修等を行っている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じた上で利用促進事業を実施し、施設の認知度向上に努めた。
(2)事業運営	B	施設の管理運営に必要な人員を適切に配置している。また、新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを作成し、利用者及び職員の感染防止に努めた。
(3)施設の管理	A	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための情報収集やこまめな消毒、葬儀事業者との綿密な打合せが行われている。また、施設利用者からの要望に応じた修繕を行い、利用者満足度の向上に努めた。
(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の利用件数は前年度に比べ減少したが、葬儀利用はわずかな減少にとどまった。また、利用促進事業の実施やホームページでの周知により施設認知度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、施設全体のサービスなど、全ての項目で利用者から高い評価を得ている。
総合評価	A	葬儀場を有する集会施設としての役割を理解し、区施設として適切なサービス提供を行っている。また、消毒液の設置はもとより職員による館内消毒など、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めている。

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		
「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、衛生管理の徹底など、利用者が安心して利用できるサービスの提供に努める。」との課題に対し、「新型コロナウイルス感染症対策方針」を作成し、職員の健康状態の確認、消毒液の設置や職員による消毒の実施に努め、安全な施設運営に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	朝食をバイキング形式から部屋食に変更するなど新型コロナウイルス感染症防止対策に努めたほか、新規の利用促進事業を実施し、利用者満足度の向上に取り組んでいる。
(2)事業運営	B	事業計画書に基づき、適切な人員配置を行っている。また、新型コロナウイルス感染症対策方針を作成し、緊急時対応を含めた対策の徹底が図られている。
(3)施設の管理	B	適切な設備点検・備品管理が行われている。また、職員による備品の消毒や館内消毒を行い、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めた。
(4)利用実績・収支の改善	B	新型コロナウイルス感染症による休館や利用制限が影響し、利用実績は前年度に比べ減少したが、利用促進事業として特別料理プランの実施や広報誌の作成など、引き続き施設認知度の向上に努めた。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、施設全体のサービス、料理・食事など、全ての項目において利用者から高い評価を得ている。
総合評価	A	利用者への感染症対策のお願いや職員による消毒の実施など、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で施設運営がなされた。また、新規の利用促進事業を実施するなど利用者満足度向上にも努めた。

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		
「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、衛生管理の徹底など、利用者が安心して利用できるサービスの提供に努める。」との課題に対し、清掃・消毒を徹底するとともに、ソーシャルディスタンス確保の案内を行うほか、施設の利用方法等を丁寧に説明し、利用者が安心・安全に利用できるよう努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	レストラン利用に2部制を導入するほか、従来実施していたイベントを新型コロナウイルス感染症の拡大防止に配慮したサービスに変更するなど、利用者の安全・安心に配慮した取組を行った。
(2)事業運営	B	必要な人員の適切な配置により、円滑な施設運営がなされている。また、新型コロナウイルス感染症等の危機管理マニュアルが整備され、マニュアルに沿った研修を実施するなど、職員の危機管理に対する理解を深めている。
(3)施設の管理	B	設備等の不具合が発生しないように定期的な巡回・点検を行い、利用者の安全確保に努めている。また、全客室内及び館内各所に消毒液を設置するほか、こまめな清掃・消毒を行っている。
(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利用者数は前年度から大幅に減少したが、安心して利用できるよう施設で行っている感染症対策をホームページに詳しく掲載するなど、利用率の回復に努めている。
(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、施設全体のサービス、料理・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	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するため、様々な感染症対策を講じ、利用者の安全確保に努めながらサービス向上に積極的に取り組んでおり、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		
<p>「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。」との課題に対し、予定していた既利用者へのパンフレット送付や近隣地区へのポスティングは、新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかったが、ホームページ上に各室を視覚化した映像をリンクするなど認知度の向上及び新規利用者の確保、利用率の向上に努めた。また、「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、衛生管理の徹底など、利用者が安心して利用できるサービスの提供に努める。」との課題に対し、ガイドラインに沿った施設運営、衛生管理に努めるとともに、トイレやエレベーターの共用部を2時間ごとに消毒するなど、利用者が安心して利用できる環境の整備に努めた。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	新型コロナウイルス感染症の予防対策を徹底しながら、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。また、個人情報の取扱いについて日頃から漏えい防止等の意識を高めるとともに、利用者からの日々の細かな意見・要望についても職員間での情報共有を行っていることから、大きなトラブル等もなく、適切な施設運営がなされている。加えて、Wi-Fi設備を整備するなど、利用者サービスの向上に努めている。
(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、町会など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へ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	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用率は集会室・展示室ともに大きく落ち込んでおり、加えて緊急事態宣言を受けての休館措置により利用料収入も対前年度比約40%の減となったが、区のテレビ広報で紹介された施設映像を活用した施設のアピールのほか、リニューアルされた施設についてホームページやパンフレットを活用したPR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、施設全体のサービスなど全体的に高い評価を得ている。
総合評価	A	新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、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。また、職員の親切・丁寧な対応や配慮は利用者から高い評価を得ている。

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>「引き続き新型コロナウイルス感染症対策など危機管理を徹底し、利用者の安心・安全に努めること。」との課題に対し、利用者の協力を得ながら消毒を徹底して行うとともに、人の集まる形式の抽選会から書面での抽選会に切り替えるなど、感染拡大防止に努めた。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者の安全確保に努めている。また、抽選方法を工夫するなど感染拡大防止と利用者サービス向上の両立に取り組んでいる。
(2)事業運営	B	施設の管理運営に必要な人員が適切に配置されている。また、新型コロナウイルス感染症対策を区と連携を密にし適切に行った。
(3)施設の管理	B	設備機器は適正に管理されている。また、休業中の期間を利用し、施設の設備更新を効率的に行った。
(4)利用実績・収支の改善	B	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用率は前年度を大きく下回ったが、自主事業を可能な限り延期して実施するなど、利用実績の改善に努めた。
(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、利用した設備など全ての項目で大変良い評価を得ている。
総合評価	A	新型コロナウイルス感染症対策を徹底し利用者の安全確保に努めるなど、利用者が安心・安全に利用できる施設管理・サービスの提供が行われている。また、職員の対応も親切・丁寧であり、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		
「利用者の満足度をさらに高めるために、従業員の研修内容を工夫するなど今後も継続して取り組むことを求める。」との課題に対し、内部研修、外部研修や資格取得講習会を開催することで、質の高いサービス提供ができる人材育成に取り組んだ。また、「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、衛生管理の徹底など、利用者が安心して利用できるサービス提供に努める。」との課題に対し、施設独自のガイドラインを設け、区・関係団体と協力しながら利用者が安心して利用できる環境を整備した。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、施設の利用に制限がある中、プール、トレーニングルームの入替え制や、人気の高いゴルフ練習場の個人利用での1時間制の導入など、より多くの方が利用できるようルールを設け、状況に応じて柔軟に対応した。また、申出のあった苦情は速やかに事実確認を行い、早期解決に努めた。
(2)事業運営	B	新型コロナウイルス感染拡大防止マニュアルを作成するなど、安全・安心な施設運営に努めた。また、多くの職員が熱中症対策アドバイザーの資格を取得し、マスク着用リスクに対する知識向上を図った。
(3)施設の管理	B	臨時休館を利用し、会議室や児童室の床など通常営業時には難しい場所の修繕を行った。また、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、適切な施設の維持管理に努めている。
(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の影響で例年と比較すると利用実績が低かったが、コロナ禍においても、自主事業の内容や施設の利用方法を見直し、利用者の安全確保を最優先にしつつ、利用実績の向上に努めた。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、利用した設備など、全ての項目で昨年度よりも高い評価を得ており、利用者の満足度は高い。
総合評価	A	新型コロナウイルス感染症対策を徹底するため、区、体育協会、スポーツ推進委員、連絡協議会等と綿密に協議を重ねながら、利用者が安全・安心に施設利用できるよう施設運営を行った。

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		
「利用の少ない時間帯での利用率の向上に努めるとともに、雨天後の運動場・テニス場の復旧に向けて更なる整備に取り組むことを求める。」との課題に対し、運動場では状況に応じて効果的な整備方法を実施し、より早いグラウンドコンディションの回復に努めた。テニス場では吸水スポンジの活用を開始したほか、コート上の砂を均等にならす作業を定期的に行うことで水はけのよいコート作りに取り組み、利用率の向上に努めた。また、「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、衛生管理の徹底など、利用者が安心して利用できるサービスの提供に努める。」との課題に対し、消毒液や消毒方法を検討の上入念な消毒を行ったほか、消毒用具の貸出しも行うことで利用者と共に安心して利用できる環境を整備した。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	新型コロナウイルス感染症対策として、利用者の安全確保のために消毒方法を工夫するなど、安全・安心で快適なサービスを提供できるよう取り組んでいる。
(2)事業運営	B	大会での利用など様々な施設の利用形態やグラウンドコンディションに臨機応変に対応するため、適切な人員配置とともに効果的な整備方法をとっている。また、各関係団体との連絡調整を密に行い、より円滑な事業運営につなげている。
(3)施設の管理	B	日常から施設の設備に意識を向け、清掃・修繕等を適宜適切に行うことで施設の良好な状態を維持している。また、環境への配慮として、リユース・省エネにも引き続き取り組んでいる。
(4)利用実績・収支の改善	A	新型コロナウイルスの影響で利用実績を増加させることが難しい状況ではあったが、少しでも施設の稼働率を向上させるために、雨天後のグラウンドコンディションの早期回復に努めるなどの取組を行った。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応、施設内の清掃、施設全体のサービスなど全体的に高い評価を得ている。
総合評価	A	安全・安心で快適な施設の利用を実現するために、適正な施設の管理がなされている。また、利用実績や利用者の満足度をより向上させるために様々な取組を行っており、利用者からの評価が高いことから、利用者へ寄り添った運営を行っていることがうかがえる。