

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27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。

(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の委員が内容を確認した。

評価委員会の開催日：平成28年8月4日(木)

【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
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27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	B【妥当】
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 (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		
「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、親子で楽しめるホールでのクラシックコンサートの開催や、自主事業の中で結婚式場の案内をするなどの広報活動を行い施設周知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	C	ホールでの新しい自主事業や非常時の対応マニュアルの充実など、利用者へのサービス向上に取り組んだことは評価できるが、メールの誤送信によりメールアドレス情報(住所、氏名等は含まれず)が流出する事故が発生した。事故対応は適切に行っており、新たなシステムの導入などの個人情報の管理体制の強化する再発防止策を講じている。なお、二次被害は生じていない。
(2)事業運営	B	各種法令を遵守した適切な人員配置により、円滑な事業の運営に努めている。また、急病人の対応では迅速に行うなど、職員の緊急時対応おける意識付けが来ている。
(3)施設の管理	B	定期的な設備点検等により、利用者に影響が出ないよう適切な施設管理を行なっている。
(4)利用実績・収支の改善	A	新たに区民となった方も多い中で、親子向けの新たな自主事業開催をはじめ、クーポン付き情報誌へのレストランメニュー掲載など、多方面から施設の周知活動に努めた。
(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等、全ての項目で高い評価を得ており、利用者満足度も高い。
総合評価	B	利用者への公平・公正なサービスの提供と迅速な対応に努めており、職員の意識は高い。ホールを活用した新たな自主事業の実施や、レストランメニューの情報誌への掲載など施設周知を積極的に行い、利用率の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		
【利用者(主催者・来場者)の満足度の向上を目指して】 申込受付時の丁寧な説明と、利用者(主催者・来場者)からの些細な要望に応えられる努力を行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	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	A	集会室の利用実績は向上し、ホール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		
「利用率が低い区民館への対応を行う必要がある。」との課題に対し、新たに子育て世代に向けた図書貸出サービスや、新たな内容の自主事業開催など、施設周知と利用促進に向けた取り組みを行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	区民館の設置目的を理解し、公平・公正なサービスの提供が行われている。利用者からの要望にも迅速に対応していて評価も高い。また、自主事業の内容は工夫を凝らしており、参加者から好評を得ている。
(2)事業運営	B	事業実施のための人員配置や緊急時の連絡体制など、適切な運営体制が構築されている。また、独自の広報誌「区民館だより」での地域イベント情報などの発信や、町会の行事にも積極的に参加するなど、地域との良好な関係が築かれている。
(3)施設の管理	B	事業計画書に基づき、適切な施設の維持管理が行われている。また、アンケートで要望の高かったプロジェクターを独自に購入するなど、利便性の向上を図っている。
(4)利用実績・収支の改善	A	多種多様な自主事業を実施し、新規利用者の獲得に取り組んでいる。また、区民館だよりの発行やホームページの活用による広報活動を推進するなど、さらなる施設の周知に努めている。前年度に比べ利用実績が増となり、事業計画目標値に対しても上回った実績となっている。
(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。特に、職員の対応については丁寧と好評である。
総合評価	A	多種多様な自主事業の開催や、広報誌の発行・ホームページの活用など、親しまれる施設をめざすとともに、施設の認知度や利用率の向上に取り組んでいる。利用者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		
「利用率が低い区民館への対応を行う必要がある」との課題に対し、また利用したいと思ってもらえるようなさらなる接遇スキルの向上のほか、ホームページのリニューアルや全館で自主事業を実施するなど施設周知と利用促進に向けた取り組みを行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	特に接遇を重点として研修やe-ラーニングによって全職員の意識とスキルの向上を図っており、利用者の評価も高い。自主事業は前年度を大きく上回る回数を実施しており、参加者から好評を得ている。
(2)事業運営	B	事業実施に必要な人材が適切に配置されている。また、本社によるバックアップ体制が整っており、適切に運営されている。
(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ている。また、定期的に建物や設備の点検を実施し、区への報告も随時適切に行われている。
(4)利用実績・収支の改善	A	全区民館で自主事業を実施など施設の認知度向上と新規利用者獲得に取り組んでいる。前年度に比べ利用実績が増となり、事業計画目標値に対しても上回った実績となっている。
(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、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	職員への接遇教育・研修に力を入れ、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受けている。また、自主事業を充実させることで、施設の利用率・認知度向上に取り組んでいる。

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		
「利用率が低い区民館への対応を行う必要がある。」との課題に対し、ホームページを活用した周知活動や、利用率の低い館での自主事業の実施回数を増やすなど、利用率向上に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	区民館の設置目的を理解し、公正・公平なサービスを提供している。地域コミュニティ形成の場をめざした自主事業を実施して参加者から好評を得ている。また、職員への接遇教育・研修に力を入れており、利用者からの評価は高い。
(2)事業運営	B	仕様書に基づいた適正な人員配置がされているとともに、適切な緊急時体制が敷かれている。また、町会行事にも積極的に参加し、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	年間計画に基づいた適切な保守点検が実施されている。また、限られた予算の中で、計画的に修繕が行われており、良好な施設管理がされている。
(4)利用実績・収支の改善	A	ホームページでの施設PRや、自主事業の実施回数を増やすなど、施設の認知度向上と新規利用者獲得に取り組んでいる。前年度に比べ利用実績が増となり、事業計画目標値に対しても上回った実績となっている。
(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、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	地域コミュニティの場となるよう、区民館を運営し、施設の管理も適切に行われている。さらなる接遇の向上にも努め、施設利用者へ丁寧なサービスが提供されており、アンケートでも評価は高い。

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		
「自主事業を通じて、施設のさらなる認知度向上に取り組む必要がある。」との課題に対し、昨年と比べ、年間を通して時期に偏りの無いよう自主事業を実施して参加した方へ葬儀施設の案内をするとともに、集会室についての認知度向上にも努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	葬儀利用では施設に長時間にわたり多くの関係者の出入りがあることから、申込み時点の口頭での説明だけでなく、文書での「注意・ご案内」を用意するなど、運営に工夫が見られる。清掃や職員の接遇などアンケートでの評価は高い。
(2)事業運営	A	業務知識習得のため、職員の教育・研修を適切に実施するとともに、法令を遵守した適材適所の人員配置が行われている。また、24時間運営する施設であるため、職員の誰もが緊急時の対応方法を迅速かつ的確に行える体制が整備されている。
(3)施設の管理	B	仕様書に基づき、適切に維持管理が行われている。また、省エネルギー、省資源、リサイクルに関しても管理責任者が職員に徹底指導し、環境への配慮を実践している。
(4)利用実績・収支の改善	B	前年度と比べ、会議室の利用件数は56件、率にして3.5%増加したものの、葬儀利用件数については12件、率にして8.9%の減少となった。
(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、施設のサービスすべ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	葬儀ができる施設であることから、24時間にわたる施設運営にあたって、利用者の安全確保に最大限注意を払っている。また職員の接遇も適切であり、利用者の心情に配慮したサービスの提供ができています。会議室や自主事業では、利用件数や参加者数は伸びてきている。

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		
<p>「区民利用の増加に向け、集客努力を行なう必要がある。」との課題に対して、本社社員による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ほか、江戸バス車内にも設置を行った。その他にも施設内への季節の飾りや地元の食材による特別料理の提供などさまざまな自主事業の実施することで区民を重点とした集客に努めた。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	施設の設定目的を十分に理解し、公共の保養所として公正・公平なサービスの提供に努めているほか、接遇研修などの教育研修を行い、利用者満足度の向上に取り組んでいる。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など、利用者がまた来たいと思えるサービスの提供を行っている。
(2)事業運営	B	各法令に則り、適切な人員配置を行うことで、円滑な施設運営に努めている。また、近隣の関係団体と情報交換などを行い、相互に連携を図っている。
(3)施設の管理	B	建物の保守点検など、法令に則って適切に行われている。また、備品などの修繕においても速やかに対応し、利用者には支障が出ないよう努めている。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用者数は目標人員まで届かなかったが、さまざまな自主事業を展開し、特別料理プランについても、利用者からの要望や昨年の実績を踏まえた料理の提供を行った。また、利用者増に向け江戸バス等にパンフレットを設置する取り組みも行った。
(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・食事など、すべての項目で利用者から高い評価を受けている。中でも施設内の清掃については、きれいで隅々まで行き届いているといった声が多数寄せられている。
総合評価	A	利用実績は昨年度と比べ減少したとはいえ、多種多様な自主事業の実施や施設の周知に向けた対策を講じ、高い利用実績を残している。また、施設の目的に沿い、法令などを遵守した公正・公平なサービスの提供に努めており、利用者アンケートでも利用者から全ての項目で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		
<p>「利用率向上と区民利用の増加に向けた対応を行う必要がある」との課題に対して、江戸バスにちらしの設置、指定管理者が運営する他の施設においてヴィラ本栖の案内及びインターネット予約サイトの活用による施設周知とともに、利用者ニーズを踏まえた新たなサービスへの取組みを積極的に行った。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	B	全ての職員が親切・丁寧な対応を行っており、質の高いサービスを提供している。工夫を凝らした食事の提供や、新たなサービスを企画・実施しており、利用者からの評価も高い。
(2)事業運営	A	法令を遵守した適材適所の人員配置と、繁忙期にはグループ施設からの応援体制を整えるなど、年間を通して質の高いサービスの提供を維持している。また、周辺地域の関係団体との連携が図られており、地域に根付いた施設として貢献している。
(3)施設の管理	B	施設内外の設備機器は常に良好に保たれ、利用者が快適に滞在できる環境が維持されている。また、環境への配慮についても、前年を下回る二酸化炭素排出量となっており、日々の努力が伺える。
(4)利用実績・収支の改善	A	わたしの便利帳及び江戸バス内での広報活動や、インターネット予約サイトの積極的活用、また、利用者からの紹介などにより、利用室数・客数ともに開設以来最高となり、利用料金収入も増加した。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応・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	利用者増に向けて、新たな自主事業の実施やリピーターでも楽しめる食事の工夫などに積極的に取り組み、常に質の高いサービスの提供をめざした良好な施設運営を行っている。

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>(展示室利用率の向上への取組推進及び自主事業等の展開による児童を含む近隣地域との連携をより深められる取組について)</p> <p>展示室・会議室検索サイトの上位表示の取組、区内外の企業及び各種団体へのパンフレットの配布、問い合わせや見学者へのフォロー等を継続するほか、利用率の低下につながる複数予約者の直前キャンセルを防止するため、予約者への小まめなキャンセル確認に努めた。</p> <p>また、自主事業については、近隣の中学校生徒の書道作品展の開催にあわせ、来場した人を対象に書やお茶に親しむ体験講座を行ったほか、元気高齢者人材バンクとの連携による生涯学習講座などを実施し、児童生徒を含む地域の方たちが参加できる取組を進めている。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	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はもとより、個人情報保護や安全確保も適切に行われている。また、地域コミュニティの活性化につながるような自主事業も実施している。
(2)事業運営	A	適正な人員配置及び緊急時の体制整備がなされており、近隣の関係団体と良好な信頼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	利用率は前年度より落ちているものの、次年度分の利用料が当該年度中に前納され利用実績との差がある事情により、利用料収入は対前年度比3.0%の増となった。また、支出から収入を差し引いた区負担額は前年度と比べ約11.6%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「職員の対応」ほか全ての項目において「非常に良い」「良い」といった評価が9割以上を占め、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、適正な事業運営体制の整備がなされている。利用率は前年度よりやや落ちたものの、施設の維持管理の適正な取組に加え、利用者に対するきめ細かい対応や丁寧な接遇により、高い満足度を獲得している。今後は引き続き利用実績の向上と収支の改善に努めるとともに、より有意義かつ魅力的な自主事業の実施が望まれる。

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、区の評価が「3」の項目について水準以上の成果が得られるよう努めた。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	事業計画書に従い、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、利用率も年々上昇している。今後の事業展開が期待される場所である。
(2)事業運営	A	事業実施に必要な人員が安定的に配置、確保されている。安全管理・危機管理に対する職員の意識啓発を行い、緊急体制も整っている。
(3)施設の管理	B	利用者の安全面を考慮し、適切に施設の維持管理を行っている。
(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。特にアートはるみの利用率が着実に伸びている。
(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があるが、「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、大変よい評価を得ている。
総合評価	A	適切な施設管理が行われており、危機管理体制も整っている。現場職員の対応もよく、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		
26年度の課題であったスタッフの接客能力の向上については、研修会の実施や第三者機関からのチェックを積極的に取り入れ、利用者アンケートでは高い評価を得ている。また、危機管理体制については、警察との連携・警備の強化の他に、緊急時放送マニュアルを作成するなど、安全性の確保に努めている。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	施設の設置目的や利用者のニーズに沿った公平なサービスの提供ができており、接遇の向上も見られる。
(2)事業運営	A	労働法令を遵守し、利用状況や施設の安全管理を考慮した人員配置がされている。また、定期的に研修・訓練を行うことで資質やサービスの向上と緊急時に備えた体制が整えられている。
(3)施設の管理	A	建物・設備等が老朽化しているのにも関わらず、良好な状態を保ち、安全で環境にも配慮した施設運営ができています。
(4)利用実績・収支の改善	A	外国人への案内や自主事業の拡大により、新規の利用者獲得に力を入れた結果、事業計画での目標を上回り、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、館内の清掃、サービスなどにおいて、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	良質なサービスの提供とニーズを反映した自主事業を開催することで、地域住民が運動する機会を創出している。また、全体的に適切な管理運営が行われている。

⑫ 月島運動場・晴海運動場・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		
利用者増加のため、豊海テニス場については、受付での空き情報の掲示などの取り組みを行った。月島運動場は「ジャイアンツアカデミー中央月島スクール」野球教室に、延べ1,960名の参加があり、好評だった。健康ウォーキングは昨年より多い延べ72名が参加した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	施設の設置目的や利用者のニーズに沿った公平なサービスの提供ができており、接遇の向上も見られる。
(2)事業運営	A	労働法令を遵守し、利用状況や施設の安全管理を考慮した人員配置がされている。また、定期的に研修・訓練を行うことで資質やサービスの向上と緊急時に備えた体制が整えられている。
(3)施設の管理	A	建物・設備等が老朽化しているのにも関わらず、良好な状態を保ち、安全で環境にも配慮した施設運営ができています。
(4)利用実績・収支の改善	A	外国人への案内や自主事業の拡大により、新規の利用者獲得に力を入れた結果、事業計画での目標を上回り、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、館内の清掃、サービスなどにおいて、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	良質なサービスの提供とニーズを反映した自主事業を開催することで、地域住民が運動する機会を創出している。また、全体的に適切な管理運営が行われている。

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、収支の改善に努めることであった。 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、平成27年度の利用者は前年度比較で5,376人(7.4%)の増となった。集会施設の延利用件数は平成24年度以降、毎年減少していたが、平成27年度の延利用件数は前年度比較で63件(5.6%)の増となった。 次に、使用料収入についてみると、温浴施設は平成22年度以降、毎年減少していたが、平成27年度収入においては38,740円(0.4%)とわずかながら増加した。集会施設は平成24年度から減収だったが、平成27年度収入においては270,540円(14.6%)の増となり、温浴施設・集会施設ともに使用料収入は増加に転じた。 これは、利用者アンケートの集計にあるように「職員の対応」や「施設全体のサービス」等の満足度が上がっており、指定管理者の努力がこのような結果につながったものとする。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	法令や協定書を遵守し、事業計画書に沿った運営が行われている。また、接遇、苦情に対する対応も適切に行われている。
(2)事業運営	A	適正な人員配置と雇用がされている。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・訓練を実施している。
(3)施設の管理	A	衛生面や設備の管理は充分に行われ、設備に不具合が生じた場合も迅速に対応しており、施設全般について適切な管理が行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	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、収入が増加した。管理経費は適正に取り扱われている。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	指定管理者が行っているモニタリングでも施設に対する満足度は高い。区が行ったアンケートの職員対応については、「非常に良い・良い」項目が100%となった。
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されている。平成27年度は、集会施設・温浴施設とも利用者数の増加により前年度に対して収入が増に転じた。引き続き利用者の増加を図りながら、更なる収支の改善を図っていくことが望まれる。