

## 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平成 23 年度の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

区民部	33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・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。)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。

なお、区民館(京橋地域)については、平成24年度に指定管理者が(株)ケントク東京本部から三菱地所コミュニティ(株)に変更となったため、財務状況の評価は行わなかった。

評価委員会の開催日：平成24年7月26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	木下 潤子	利用者代表(京橋地域)
委員	飛川 恵一	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	井ノ口 善彦	東京商工会議所中央支部 経営指導員
委員	浅沼 孝一郎	中央区 区民部長
委員	宮本 恭介	中央区 環境土木部長

#### (4) 総合評価結果

施設名	平成23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)	(株) ケントク東京本部	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	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	東京ケータリング(株)	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・晴海 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、地域との連携調整
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。

## 評価結果

別 紙

2

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		
<p>本区的环境マネジメントシステムを十分理解し、省エネに対する取り組みを強化した。ホールや婚礼利用等では、クールビズなどの実施は難しい面はあるが、各職員が環境への意識を高く持ち、全部署で連携して省エネ対策に取り組み、電気使用量の削減などにより経費も節減できた。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	丁寧な対応、説明、言葉遣いなど職員の接遇が良好であり、利用者の満足度が高い。また、苦情等への対応も適切になされている。自主事業の内容も充実させており、利用者サービスの向上が図られている。
(2) 事業運営	A	法令を遵守し、適切な人員配置を行うとともに、適正な労働環境が整えられている。災害時に備え、各部署間での情報の共有化や役割の明確化を図るほか、災害時用の物資を購入するなど、危機管理体制の強化にも努めている。
(3) 施設の管理	B	省エネ対策をはじめ建物の維持管理にあたって各部署間で積極的な連携を図っており、施設の管理は適切である。
(4) 利用実績・収支の改善	B	ホールの利用実績は増加しているが、集会施設の利用実績は減少している。施設利用に係る収入は横ばいの状況の中、光熱水費等の経費の節減は図られている。
(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、利用設備など、利用者サービスの提供について高い評価を得ている。
総合評価	A	各部署間で情報の共有化・連携が図られており、利用者サービスの提供や環境への配慮が適切である。また、危機管理体制の強化、自主事業の充実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		
<p>震災の影響等によりホールの利用実績は前年度を下回ったが、ホールの特性を生かした自主事業の実施、独自のホームページの開設（平成23年10月）などにより情報発信に努めた。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	研修等を通じて、高いサービス水準を維持している。舞台技術スタッフは様々な目的に対応できる熟練した人材を配置し、事業目的に沿ったサービスの提供ができています。
(2) 事業運営	A	各担当業務には事業実施のために適した人員を配置し、法令等を遵守した適正な勤務体制がとられている。また、日本橋区民センターの自衛消防訓練に積極的に参加するなど、緊急時・災害時等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。震災以降の節電対策についても積極的に協力している。
(4) 利用実績・収支の改善	B	震災の影響等により、利用実績は目標に達しなかった。震災の影響を受けながらも収支もほぼ前年度と変わらなかった。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	利用者アンケートの結果は「職員の対応」ほかすべての項目において高い評価を受けている。
総合評価	A	サービスの提供・事業運営・施設の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：株式会社ケントク東京本部]

前年度の評価を受けての対応		
より一層の自主事業の周知を図るため、ポスターやチラシを使った広報活動に積極的に取り組み、施設のPRに努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	日頃から温かみのある接遇を心がけているほか、すべての利用者に公平にサービスを提供しており、利用者からの満足度が高い。
(2) 事業運営	A	施設の実態に応じた従事者の配置など、適切な人員配置が行われていた。また、東日本大震災での経験を踏まえ、緊急時マニュアルを具体的に見直し、利用者の安全確保に積極的に取り組んだ。
(3) 施設の管理	B	建物・設備の維持管理は適正に行われた。利用者が快適に施設を利用できる環境の維持に努めた。
(4) 利用実績・収支の改善	B	東日本大震災の影響により、年度当初は利用率が落ち込んだものの、年間では前年度を上回ることができた。ホームページや新聞折込でのチラシ配布により新規利用者へ周知を図り、利用率向上に向けて取り組んだ。
(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、利用者からの評価は全般的に高い。特に、職員の親切で丁寧な対応を評価する声が多く寄せられた。
総合評価	A	事業運営と職員の対応、利用環境の整備、施設の安全管理など、利用者サービスの向上に向けて積極的に取り組んでおり、利用者アンケートにおいても全般的に満足度が高い。

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		
施設のPRに向け、より一層の自主事業の周知を図るため、区民館でのポスター掲示、地域の方へのチラシ配布、ホームページの定期的な更新などにより、周知に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	職員の丁寧な対応は、利用者から高く評価されている。また、自主事業においても参加者から好評を博しており、利用者サービスの向上につながっている。
(2) 事業運営	A	職員の業務知識習得のため、積極的に教育・研修を実施しており、適材適所の人員配置が行われている。また、災害時に備え、マニュアルの整備や訓練を日頃から行っており、利用者の安全確保に努めている。
(3) 施設の管理	B	施設や設備に不具合が生じた際には、迅速に対応するとともに、修繕後の区への報告も適切に行われている。利用者が快適に施設を利用できる施設環境の維持に努めている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	自主事業や地域の関係団体との積極的な交流を通じて区民館のアピールに努めており、利用率は着実に伸びている。また、職員に省エネ・省資源意識の徹底を図り、経費の削減に取り組んでいる。
(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受けている。
総合評価	A	施設の維持管理や利用者の安全確保に向けての取り組み、自主事業など、適切な運営がなされている。特に接遇面では、積極的な教育や研修により、利用者への丁寧な対応が行われており、利用者アンケートでも高い評価を受けている。

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		
施設のPRに向け、より一層の自主事業の周知を図るため、区と連携し、区のおしらせへの掲載やチラシ等の積極的活用などを行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	条例・規則を遵守し、公平公正なサービス提供を行っている。また、職員の挨拶に対する評価や自主事業への満足度が高く、利用者サービスの向上が図られている。
(2) 事業運営	A	法令を遵守した雇用形態・勤務体制がとられており、人員配置も適切に行われている。また、緊急時に備え、マニュアルの随時見直しや定期的な訓練の実施など、利用者の安全確保に努めている。
(3) 施設の管理	B	仕様書や協定書に基づいた、適正な施設管理がなされている。省エネルギーに向けた取り組みに積極的であり、効果をあげている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	利用実績は前年度を上回り、年度当初に設定した目標を達成した。また、環境配慮活動に積極的に取り組み、光熱水費の縮減に努めた。
(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、案内表示など、すべての項目で高い評価を受けている。
総合評価	A	利用者対応や緊急時対応等の各種マニュアルを随時見直すなど、日常的に利用者への質の高いサービスや、利用者の安全確保の向上に努めている。利用者アンケートにおいても満足度が高い。

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		
利用率向上に向けて一層の施設の周知を図るため、近隣の葬儀社へのパンフレットの送付や関連するホームページへのリンク設定などを行い、施設の知名度の向上に取り組んだ。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	利用者に対し細やかな心遣いやサービス提供ができており、利用者満足度が高い。利用者や葬儀業者からの意見を積極的に収集し、迅速に対応しており、サービス向上に向けて努力している姿勢は高く評価できる。
(2) 事業運営	A	施設運営に必要な人員を適切に配置するとともに、法令を遵守した雇用形態、勤務体制がとられている。また、周辺の病院地図や公衆電話設置図を作成するなど、緊急体制の強化に取り組んだ。
(3) 施設の管理	B	仕様書どおりの維持管理が適切に行われており、設備に不具合が生じた場合、迅速に対応している。使用しない照明のこまめな消灯など環境負荷低減への取り組みも積極的に行っており、一定の効果をあげている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	自主事業やパンフレットの配布など利用率向上に向けた努力の結果、会議利用の件数は前年度の約1.5倍と大幅に増加した。今後は葬儀利用の件数増加に向けた努力が必要である。
(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	葬儀利用ができる施設として、利用者の心情に配慮したサービスの提供がなされており、施設の管理も適切に行われている。また、利用者アンケートにおいても全般的に満足度が高くなっている。

⑦ 伊豆高原荘 [指定管理者：東京ケータリング株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
利用者数の目標人員達成に向けて、季節に応じた「特別料理プラン」の実施回数増や「団体無料送迎バス企画」の新規実施など、自主事業の内容・ボリュームを充実させた。また、町会をはじめ既利用者等に向けてこうした特別企画の案内・誘客を行うなど、利用者増に向けた取り組みを積極的に行った。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	利用者に対する細やかな心遣いやサービス提供ができており、利用者満足度が高い。自主事業もマイクロバスで団体無料送迎を行う新規企画を実施するなど、着実にサービス向上が図られている。
(2) 事業運営	B	労働法令を遵守し、従業員の安定的な雇用が図られている。緊急連絡網に加え、震災対応マニュアルを新たに作成するなど、災害時の体制強化にも努めている。
(3) 施設の管理	B	法令、協定等に基づき、適切に管理を行うとともに、利用者が快適に過ごせるように点検・確認が行われている。
(4) 利用実績・収支の改善	A	自主事業を充実させるなど、集客のための工夫を積極的に行い、利用者数が前年度を上回った。また、職員全体で、管理経費の削減に取り組んでいる。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応や施設内の清掃、サービスなど、すべての面において利用者から高い評価を得ている。
総合評価	A	良好な接遇や清潔感のある施設、満足のいく料理やアメニティーの配備など、低廉な利用料金でありながら、心地よく過ごせるサービスが提供されており、自主事業も充実させている。

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		
区民の利用を増加させるため、江戸バス北循環で行っている車内アナウンスを南循環にも拡充して広報活動を行っている。また、区で増加している若い世代やファミリー層の利用向上に向け、ホームページのリニューアルを図り、情報発信を行っている。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	積極的な研修により、職員が高いレベルの業務知識を備えており、満足度の高いサービスが提供されている。自主事業は誰もが気軽に楽しめるものを企画し、利用者から好評を得た。
(2) 事業運営	A	労働法令を遵守した適材適所の人員配置により、円滑な施設運営を行っている。震災を教訓として、食糧の備蓄を増やすほか、情報通信手段の確保に力を入れるなど災害時対策を強化し、緊急時にも安心して過ごせる環境を整えている。
(3) 施設の管理	A	施設の安全管理は法令・協定書に基づくもののほか、日々の点検により適正に行われている。飲食を提供することから、外部の専門コンサルタントと契約し衛生管理を強化するとともに、施設の清掃が徹底されており、利用者の評価も高い。
(4) 利用実績・収支の改善	A	震災や天候不順により、昨年度と比べて利用者数はわずかに減少したものの、目標を上回る利用があった。レストラン事業は非常に人気が高く、施設利用の付加価値を高めている。
(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、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。
総合評価	A	職員による良好な接遇・サービス、適正な施設の管理、様々な自主事業の企画など、全体にわたって高い水準での運営がなされており、利用者満足度も高くなっている。

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>展示室のより一層の利用率向上を図るため、ホームページの充実、検索エンジンの上位表示施策の継続、区内外の企業及び各種団体へのパンフレット配布及び新たな利用用途開拓のための営業活動などを実施した結果、展示室の利用率が向上した。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	施設の目的に沿ったサービスの提供が図られており、利用者に対する接客、苦情に対する対応等も適切に行われている。
(2) 事業運営	A	適正な人員の配置がなされており、近隣の関係団体と緊密な連携が図られ信頼関係も構築されている。
(3) 施設の管理	B	建物の保守、修繕、清掃、警備など施設の管理については適正に管理されている。
(4) 利用実績・収支の改善	A	管理経費の節減努力と利用者増への積極的な取り組みがなされており、利用率、収入も前年度を大幅に上回る実績を上げている。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	利用者アンケートの結果は「職員の対応・マナー」ほかすべての項目において良好な結果を得ており、区民サービスの向上に向けた積極的な取り組みがなされている。
総合評価	A	施設として必要なサービスの提供、施設の適正な管理がなされている。また、経費の節減及び利用率の向上を図る努力が積極的に行われており、アンケート結果においても全般的に利用者の満足度が高い。今後は、自主事業の集客で一部波がある事業の工夫及び展示室の一層の利用率の向上を期待する。

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>「緊急時の体制・マニュアル・研修・実際の対応」に関して、各館の特性を考慮した危機管理マニュアルに改訂するとともに、毎日のシフトに応じた緊急時の役割分担の明確化及び定期的な避難誘導訓練の実施に取り組んだ。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	事業計画書に従い、事業目的に沿ったサービスの提供がなされており、利用者への対応も適切になされている。
(2) 事業運営	A	事業実施に必要な人数が安定的に確保されており、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り組みがなされている。
(3) 施設の管理	B	施設の維持・修繕については適切に行っている。
(4) 利用実績・収支の改善	A	利用率は提案された目標を達成し、利用者数、使用料収入も増えている。
(5) 利用者の満足度 (アンケート結果)	A	アンケート結果において利用者から高い評価を得ている。「職員の対応」では、「非常に良かった」、「良かった」と回答した利用者が9割を超えている。
総合評価	A	施設目的に沿ったサービスが的確に提供されており、運営も適切になされている。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		
一般利用を考慮し、限られた時間の中で自主事業の枠を確保し、創意工夫することで、魅力あるプログラムを提供している。また、新たにレンタルロッカーやシミュレーションゴルフを導入するなど、利用者拡大に向けた取り組みも行われた。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	適宜アンケートを実施することで、利用者ニーズの把握に努め、サービスの向上を図り、利用者の増加につなげた。
(2) 事業運営	A	柔軟な人員配置や全職員を対象とした緊急時研修を実施するなど、人材を有効に活用し適切な事業運営が行われている。
(3) 施設の管理	B	法令、協定等を遵守し、日常点検、館内美化に努めるなど、施設管理は適切に行われている。
(4) 利用実績・収支の改善	A	震災の影響や電力不足に伴う営業短縮など、厳しい運営状況にもかかわらず、利用者のニーズをとらえたサービス提供が行われ、過去最高の利用者数を記録した。
(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、利用した設備など、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	利用者ニーズに沿ったサービスが図られ、利用者からの評価も高い。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・豊海テニスコート [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		
震災の影響により月島運動場・晴海運動場については、大幅な利用実績減となったが、豊海テニスコートについては、空き情報を受付に掲示するなど、利用者拡大に向けた取り組みが行われ、利用実績・収入ともに増加した。		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	A	高性能スポーツトラクターを導入し、整備時間を短縮するとともに良好なグラウンドコンディションを維持し、施設サービスの向上に努めている。
(2) 事業運営	A	抜き打ちで緊急通報訓練を実施し、緊急事態にも確実に連絡が取れる体制を組んでいる。また、イベント時には人員増を図り円滑な事業実施の体制を構築している。
(3) 施設の管理	B	法令、協定等を遵守し、日常点検、グラウンドコンディションの維持に努めるなど、施設管理は適切に行われている。
(4) 利用実績・収支の改善	B	収支改善と施設の有効活用に向けて、施設独自のPRを行うなど、積極的な取り組みが必要である。
(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、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	サービスの提供については、利用者の満足度も高く評価できる。今後は施設の構造に伴う制約や天候の影響を受けやすい点はあるものの、新たな自主事業の創設が必要である。

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>指定管理者の運営努力により収入はやや増加した。しかし、開設以来10年が経過しており、設備の修繕費用が大幅に増加したため、結果として収支の改善は進まなかった。 安全管理については、事例を基にした周知活動や負傷者が出た場合の経過確認の実施など対策を徹底した。</p>		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1) サービス提供	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。
(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や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、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	無料利用者及びトレーニングルームの利用者は増加しているが、年度当初の営業時間短縮の影響もあり、温浴施設全般の利用者は伸び悩んだ。また、管理経費は適正に取り扱われているが、収支の改善は充分進まなかった。
(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や区で行ったアンケートでも施設に対する満足度は高い。
総合評価	A	全般に良好な管理運営がされている。温浴エリアの利用者増加を図って収支を改善していく必要がある点や、直接の管理項目ではないが、レストラン事業者変更に際し、周知期間の不足等がみられた点を踏まえて今後の運営に生かしてほしい。