

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

- ① 京橋地域区民館 7館
(指定期間 平成18年4月1日～平成21年3月31日)
株式会社ケントク東京本部
- ② 日本橋地域区民館 4館(人形町除く)
(指定期間 平成18年4月1日～平成21年3月31日)
日本メックス株式会社
- ③ 月島地域区民館 5館
(指定期間 平成18年4月1日～平成21年3月31日)
タフカ株式会社
- ④ 中央会館 (指定期間 平成18年4月1日～平成23年3月31日)
松屋グループ 代表者 株式会社アターブル松屋
- ⑤ 産業会館 (指定期間 平成18年4月1日～平成21年3月31日)
アクティオグループ 代表者 アクティオ株式会社
- ⑥ 区民健康村 (指定期間 平成19年4月1日～平成24年3月31日)
富士屋ホテル株式会社
- ⑦ 日本橋公会堂 (指定期間 平成19年4月1日～平成24年3月31日)
株式会社パシフィックアートセンター
- ⑧ 温浴プラザ (指定期間 平成19年4月1日～平成24年3月31日)
株式会社山武

3 評価手順

① 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、今回、区が実施した満足度のアンケート結果を評価に加えた。

② 評価委員会の評価

「中央区区民部・環境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。

評価委員会の開催日：平成20年8月18日

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	市村 智子	利用者代表（京橋地域）
委 員	浅野 雄悦	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	豊留 秀一	東京商工会議所中央支部 経営指導員
委 員	小池 正男	中央区 区民部長
委 員	能瀬 晶子	中央区 環境部長

4 評価結果

総合評価結果

- ① 京橋地域区民館
株式会社ケントク東京本部 A【優良】
- ② 日本橋地域区民館
日本メックス株式会社 A【優良】
- ③ 月島地域区民館
タフカ株式会社 B【妥当】
- ④ 中央会館
松屋グループ 代表者 株式会社アターブル松屋 B【妥当】
- ⑤ 産業会館
アクティオグループ 代表者 アクティオ株式会社 A【優良】
- ⑥ 区民健康村
富士屋ホテル株式会社 B【妥当】
- ⑦ 日本橋公会堂
株式会社パシフィックアートセンター A【優良】
- ⑧ 温浴プラザ
株式会社山武 B【妥当】

5 評価結果の対応

評価結果を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に指導・監督を行う。

施設管理評価シート

①京橋地域区民館〔指定管理者：株式会社ケントク 東京本部〕

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	協定を遵守し適切かつ柔軟なサービスを行っている。
②事業（区の事業、自主事業）	B	自主事業は概ね好評であるが、より多くの方が参加できる事業を検討する必要がある。
③施設の管理	A	清掃等施設管理は、概ね良好であり、省エネルギー対策も適切に行われている。
④収支の改善	A	利用者増に向け、ホームページ、パンフレットおよび新聞折込チラシによる取組みを積極的に行っている。
⑤区によるアンケート結果	A	職員の対応や施設のサービスにおいては、高い評価を得ている。
⑥総合評価	A	利用者へのサービス、施設管理においては、高い評価をすることができる。
課題への対応		
<p>今後もより一層の利用者サービス及び利用率向上に向けた施設運営を求めていく。 また、自主事業については、多くの方が参加できる事業の検討を促す。</p>		

②日本橋地域区民館〔指定管理者：日本メックス株式会社〕

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	協定書を遵守し、利用者へのサービス提供も適正である。
②事業（区の事業、自主事業）	B	様々な年齢層を対象にした自主事業の実施を期待する。
③施設の管理	B	法令、協定等に基づき、適正に行なわれている。
④収支の改善	B	概ね計画どおりである。
⑤区によるアンケート結果	A	好評価を得ているが、自主事業の認知度を上げる努力が必要である。
⑥総合評価	A	施設への人員配置が手厚く行われ、受付業務については、利用者の評判が大変良く、修繕についても区への報告・連絡・相談ができていることは評価できる。また、全体的に提案書、協定書どおりのサービスが提供できている。
課題への対応		
<p>今後も、より一層の区民サービスの向上を目指した施設運営を求めていく。 また、今後も様々な自主事業を積極的に開催し、認知度向上を図ると共に更なる利用者増を期待する。</p>		

③月島地域区民館〔指定管理者：タフカ株式会社〕

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	B	協定書を遵守し、利用者へのサービス提供も的確である。
②事業（区の事業、自主事業）	B	19年度から自主事業を実施するとともに、新聞折込による区民館のPR活動を行うなど適正である。
③施設の管理	B	施設の修繕は、定期的に調査し区に報告の上計画的に実施している。
④収支の改善	B	概ね計画どおりである。
⑤区によるアンケート結果	A	施設の貸出や接遇などサービス全般において良好である。
⑥総合評価	B	全体的に提案書、協定書どおりのサービスが提供されている。
課題への対応		
<p>定住人口の増やライフスタイルの変化により区民ニーズも多様化しているので、今後もこれらに応えられるように柔軟かつ適切な運営を行う必要がある。</p>		

④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〕

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	B	協定を遵守し、適切なサービスを行っている。
②事業（区の事業、自主事業）	A	ホール、式場、集会室すべてにおいて、当初目標を大幅に上回ることができている。
③施設の管理	C	法令、協定等に基づき、概ね施設管理は適切に行われているが、施設修繕の定期報告がされておらず、改善が必要である。
④収支の改善	A	利用率の向上により、収入は大幅に増加している。
⑤区によるアンケート結果	A	全般に評価は高く、「今後も利用したい」という意見が100%あった。
⑥総合評価	B	ホームページや自主事業により、利用増、収入増を達成した。今後は、修繕などの執行について定期報告を行う必要がある。
課題への対応		
<p>イイノホール等近隣のホール閉鎖の影響が考えられるが、利用率と収入については大幅な増加を達成した。今後も引き続き利用者サービスの向上を図り、利用者満足度を高めていくことが必要である。</p> <p>また、修繕については、定期的に区に報告し、執行していくことを求めていく。</p>		

⑤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〕

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	必要なサービス水準をクリアしており評価できる。
②事業（区の事業、自主事業）	B	自主事業の実施について回数、内容について一層の努力を望む。
③施設の管理	A	施設の修繕、省エネへの取り組みなど評価できる点が多い。
④収支の改善	B	管理経費の削減努力は伺える。今後はさらに利用率の向上による収入確保に努めるよう求める。
⑤区によるアンケート結果	A	アンケート結果は良かったと回答する割合が質問項目全体を通じ最低で85%最高で99%と良好な結果を得ている。
⑥総合評価	A	全体としては、協定書に基づき、施設として必要なサービスの提供、施設の適正な管理がされている。
課題への対応		
<p>施設の利用率については目標値はクリアしているものの、今後一層の利用率の向上のための具体的な対応策について提案させる。自主事業については年度当初に事業計画書を提出させ、定期的に実施状況についてチェックし自主事業の効果的な実施を促していく。</p>		

⑥区民健康村〔指定管理者：富士屋ホテル株式会社〕

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	C	評価項目のうち大半が高い評価を得ているが、利用実績が、目標値に達していない。
②事業（区の事業、自主事業）	A	自主事業は、参加された方からは高い評価を得ている。
③施設の管理	A	法令、協定書に基づき、滞りなく行われている。施設の点検については、毎日行われ、利用者が快適に過ごせるよう配慮している。
④収支の改善	B	収支については、前年と比較して大幅な削減が図られている。今後は、利用者増による収入増を図っていく必要がある。
⑤区によるアンケート結果	A	職員の接遇については、すべての利用者から高い評価を得ている。また、要望についての対応も迅速に行われている。
⑥総合評価	B	サービスの提供や施設の維持管理は水準を上回る成果を挙げている。また、利用者の満足度も高く評価できる。今後は、利用者増に向けた努力を行う必要がある。
課題への対応		
<p>新聞広告掲載やホームページ開設など、利用者増に向けた努力は行っているが、より一層の工夫が必要である。</p>		

⑦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〕

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	協定書を遵守したサービス提供が適切に実施されている。利用者への接遇も親切で良好である。
②事業（区の事業、自主事業）	A	中止された自主事業があった。実施まできめ細かなスケジュール管理をし利用者の混乱を招かないことを期待する。
③施設の管理	B	大きなトラブルもなく適切に管理されている。
④収支の改善	B	提案書の収支計画に基づき執行されている。
⑤区によるアンケート結果	A	利用者からはすべての項目において高い評価を得ている。
⑥総合評価	A	サービス提供、管理業務に的確に対応できる人員を配置し効率的な施設運営が行われている。
課題への対応		
<p>新たな利用者層の開拓と利用者数の増加のため、利用者満足度と区民サービスの向上を目指した多種多様な取組み(自主事業の拡大実施、アンケートによる利用者の要望の把握、施設のPRの工夫など)による施設運営を期待する。</p>		

⑧温浴プラザ〔指定管理者：株式会社山武〕

評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	C	サービスの提供については十分な対応が来ている。利用実績については、様々な工夫・努力にもかかわらず、目標値を大幅に下回った。しかし、平成19年度の第4四半期は上昇傾向に転じているため、引き続きの工夫・努力を要望する。
②事業（区の事業、自主事業）	B	温浴プラザの目的に即した事業実施がなされている。当初、自主事業として提案されたものの中には利用者のニーズに合わなくなったものもあり、今後、利用者ニーズを把握しながら、新事業への取り組みを要望する。
③施設の管理	A	指定管理者の専門分野でもあり、空調、給排水、プール付帯設備などについて、緊急対応、小破修理、定期保守、予防保守等に優れた対応であった。今後とも、同レベルの対応を望む。
④収支の改善	B	平成19年度は、(株)山武がほっとプラザはるみの指定管理者となった1年目であり、人員配置など試行錯誤の年ではあったが、事業執行に問題は発生しなかった。今後、スリムな運営体制を確立し、より効率的な運営を望む。
⑤区によるアンケート結果	A	「施設サービスに対する要望」は、1/3の回答者があるとしたが、運営上大問題となるようなものは皆無であった。また、職員の対応やマナーも良好であり、97.4%の方が「今後も利用したい」と回答しているなど、非常に高い評価であった。
⑥総合評価	B	平成19年度は、指定管理者としての初年度であったが、事業執行に問題はなく、良好であった。今年度以降もこの水準を維持しつつ、よりスリムな運営が確立されることを望む。
課題への対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・事業執行態勢は運営経費に多大な影響があることから、早急に見直す必要があり、よりスリムで効率的な執行を検討している。 ・利用者ニーズが予想に反し低いため未実施とした事業については、再検討のうえ、事業内容を変更し後期から実施予定である。中断しがちなトレーニングのモチベーションを高める事業であるため、利用者の拡大が期待できる。 ・今後は、より魅力的な自主事業を開発するなど、利用者実績の向上に努めて欲しい。 		

評価項目

評価の観点	評価項目
①施設によるサービスの提供	(1)利用時間等の遵守、(2)施設提供のための適正な人員配置、(3)設備・備品の貸出、(4)利用者の安全確保、(5)利用承認、案内等の対応と接遇、(6)利用者の満足度、(7)苦情等への対応と報告、(8)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応、(9)利用実績
②事業（区の事業、自主事業）	(1)施設の目的に沿ってサービスを提供できているか、(2)事業実施のための適正な人員配置、(3)情報提供・接遇、(4)自主事業はサービスの向上に役立ったか、(5)自主事業の利用実績、(6)苦情等への対応と報告
③施設の管理	(1)建物保守管理・設備機器安全確認、(2)個人情報保護、(3)備品の管理、(4)清掃・警備・衛生管理、(5)指定管理者が行う修繕、(6)省エネ・省資源・環境配慮、(7)業務の外部委託、(8)震災等への対応、(9)関係団体・地域との連絡調整、(10)管理記録
④収支の改善	(1)管理経費等の縮減、縮減努力、(2)事業経費見直しによる収支改善努力、(3)利用者増等による収支改善努力
⑤区によるアンケート結果	(1)職員の対応・マナー・説明、(2)要望・苦情の対応、(3)利用手続きや申請方法など、(4)貸出用備品、(5)施設内の清掃、(6)施設のサービス、(7)施設内の案内、(8)今後の利用について (1)から(8)まで 各施設共通の質問項目〔(4)貸出用備品は温浴プラザを除く〕 以下各施設独自の質問項目 雰囲気について、レストラン・宴会について（中央会館） 展示室の今後の利用（産業会館） 食事について、客室の備品やアメニティグッズについて（区民健康村）

評価基準

それぞれの評価項目について、各評価点のレベルは、次のとおりである。

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については有効回答のうち「非常に良かった」、「良かった」、「適切」、「また利用したい」などの良い評価とした回答の割合により評価点をつけた。各評価点のレベルは、次のとおりである。

5	→	95%～100%
4	→	85%～ 94%
3	→	65%～ 84%
2	→	30%～ 64%
1	→	0%～ 29%

次に、5つの評価の観点について、評価項目ごとの評価点（1～5）に従い、『A：優良』、『B：妥当』、『C：課題あり』、『D：要改善』をつけた。

評価の観点毎 の項目別評価	評 価
4・5が半数以上 残りも3以上	A
すべて3以上	B
2、1が含まれる	C
2、1が過半数含まれる	D

最後に、総合評価については、評価の観点の結果に応じ以下のとおりとした。

①～⑤の評価	評 価	
①～⑤に複数のAがあり、 残りもB	A 【優良】	協定等の遵守に加えて、利用者のためのプラスアルファのサービス提供、経費等の縮減、利用者数の顕著な増加等の実績を上げている。
Cは1個まで、 それ以外はAまたはB	B 【妥当】	協定等の内容を誠実に遵守し、協定等に定めるサービス水準、経費、利用者数等の目標を達成している。
複数のCが含まれる	C 【課題あり】	協定等の内容を遵守し、協定等に定めるサービス水準、経費、利用者数等の目標を達成しているが、一部に課題がある。
Dが含まれる	D 【要改善】	一部、協定等の遵守ができていない、又は、協定等は遵守しているが、不測の事態等により、目標に達していない。