

区民施設等指定管理者の評価結果について

1 目 的

平成18年度に指定管理者を導入した区民施設等について指定管理者による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) 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
- (2) 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
- (3) 区民館（指定期間 平成18年4月1日～平成21年3月31日）
*京橋地域 7館 株式会社 ケントク東京本部
*日本橋地域 4館（人形町除く）日本メックス 株式会社
*月島地域 5館 タフカ 株式会社

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た。

(2) 評価委員会の評価

「中央区区民部指定管理者評価委員会」が、一次評価について所管課から説明等を聴取し、施設管理の問題点・課題の指摘等及び評価を行った。

なお、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。

(3) 評価結果

別紙のとおり

(4) 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・指示を行う。

4 その他

区が直接利用者等の声を聞く方策を検討する。

中央会館

評価の観点	評 価	課 題 等
①施設によるサービス提供	C	協定書を遵守し、おおむね利用者数、サービス水準等の目標を達成してはいるが、職員の接遇指導、受付業務の簡素化など改善すべき点がある。
②事業（区の事業、自主事業）	C	飲食を伴う会議の予約については、規定にとらわれない柔軟な対応が必要である。また、自主事業は、事業内容、周知方法の検討が必要である。
③施設の管理	B	特に問題なく行われている。
④歳入歳出	B	経費削減努力がされているうえ、収入目標を大幅に上回る実績をあげることができている。
⑤総合評価	C	おおむね提案書、協定書どおりのサービス提供、事業等が行われ、目標を上回る収入実績は評価できる。ただし、接遇指導・自主事業の再検討など一部課題もある。
課題への対応		
職員の接遇指導、受付業務の簡素化など利用者サービス向上に向けての改善を求めていく。また、施設の設置目的である区民の文化向上を図るため、ホールを利用する自主事業の検討を促していく。		

産業会館

評価の観点	評 価	課 題 等
①施設によるサービス提供	B	必要なサービス水準をクリアしており評価できる。緊急時の対応や接遇研修の強化などが今後の課題である。
②事業（区の事業、自主事業）	C	自主事業の実施が当初の目標回数を大きく下回っており今後の大きな課題である。
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。関係団体との連携などに一層努力してほしい。
④歳入歳出	A	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総合評価	B	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。今後は自主事業の拡大と利用率の向上が課題である。
課題への対応		
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、まだまだ満足すべき状況にはなく、利用率の向上に向けた具体策を提案させる必要がある。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。		

区民館（京橋）

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適正であるが、利用実績が提案書の目標値に達していない。
②事業（区の事業、自主事業）	—	
③施設の管理	B	法令、協定等に基づき、滞りなく行われている。
④歳入歳出	B	内部努力により通信費、光熱水費は削減されているが、人件費及び管理経費については当初見積りを超過している。
⑤総合評価	B	全体的に提案書、協定書どおりのサービスは提供できているが、支出については削減努力が必要である。また、利用者を増加させる方策を検討する必要がある。
課題への対応		
利用者増を図るため、チラシ配布や自主事業などを積極的に行うよう指導するとともに、当初見積りを超過している経費の削減を求めていく。自主事業については、利用者増や区民サービス向上のため、今後も積極的に開催することを期待する。		

区民館（日本橋）

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）	—	
③施設の管理	B	法令、協定等に基づき、滞りなく行われている。
④歳入歳出	B	概ね計画どおりである。
⑤総合評価	B	施設への人員配置が手厚く行われ、受付業務については、利用者からの苦情は皆無であり、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		
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、利用者増や区民サービス向上のため、様々な年齢層を対象とした自主事業を積極的に開催することを期待する。		

区民館（月島）

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適正であるが、アンケートなどにより積極的に利用者の声を把握する必要がある。
②事業（区の事業、自主事業）	—	
③施設の管理	C	法令、協定等に基づき、滞りなく行われている。施設環境維持のため、計画的な修繕を行う必要がある。
④歳入歳出	B	概ね計画どおりである。
⑤総合評価	B	全体的に提案書、協定書どおりのサービスは提供できているが、施設環境維持のため計画的な修繕を行う必要がある。
課題への対応		
利用者アンケートで満足度調査を実施するとともに、施設利用者が快適に利用できるよう、施設環境維持のため計画的な修繕を行うよう指導していく。また、区民館を周知するためにPR活動や自主事業を検討してほしい。		