

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3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4年8月16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名誉教授
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3年度指定管理者	評価
①中央会館	松屋グループ・オーエンス共同体 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)	スターツファシリティーサービス(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	中央区スポーツ未来創造パートナーズ 代表者 コナミスポーツ(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・オーエンス共同体 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		
「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ながら、自主事業や広報活動など利用率の回復に向けて取り組む。」との課題に対し、施設内に消毒液や飛沫防止パネルを設置して運営を行った。また、新しい自主事業の実施にも取り組み、施設の認知度向上及び利用率の向上を図った。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、安全・安心で快適なサービスの提供に努めている。また、職員間の情報共有を図ることで、利用者に対し統一した対応がなされている。
(2)事業運営	B	適正な人員配置を行っており、緊急時におけるマニュアルも整備されている。また、地域や関係団体とも良好な関係を築いている。
(3)施設の管理	B	計画的な保守点検及び修繕を行い、施設の維持管理に努めている。また、中央区環境マネジメントシステムに沿った「省エネ」・「省資源」を全職員が意識し、取り組んでいる。
(4)利用実績・収支の改善	A	ホールのピアノを活用した自主事業や館内での焼き菓子販売などの新規事業に取り組み、認知度向上に寄与した。
(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、利用設備など、すべ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対策を講じながら、施設の認知度及び利用者満足度向上に向けて、積極的に新しい自主事業に取り組み、利用者からも好評を得ている。

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		
「様々な利用者の要望に応えつつ、舞台設備の保守点検を適切に行い施設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椅子の一部入替えを行い、施設の安全性・快適性を確保しつつ、サービスを提供することができた。 また、「公会堂の特性を活かした自主事業を通して、ホールの認知度向上と伝統芸能の普及に努めること。」との課題に対し、令和元年度以来2年ぶりに開催された自主事業により古典芸能に触れ、参加する機会を創出するとともに、施設の認知度向上にも貢献した。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	施設の目的に沿って、公平性の確保に努めつつ利用者の様々なニーズに応じた良好なサービスを提供している。利用者アンケートでも職員の対応及び施設全体のサービスについて、93.6%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は、定期保守点検のほか恒常的に自主点検を行っており、経年劣化が進みつつある施設を安全で良好な状態に維持している。
(4)利用実績・収支の改善	B	新型コロナウイルスの影響で減少した施設の稼働率が回復傾向にある。中止していた自主事業についても、感染症対策を施した上で2年ぶりに再開することができた。
(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、すべ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つつ、本施設の特色を生かした利用に対応できるよう専門性の高い技術者を配置し、良好なサービスの提供や施設管理と相まって利用者から高い評価を受けている。

③ 京橋地域区民館 [指定管理者：スターツファシリティサービス株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
令和3年度から指定管理者となったため、前年度の評価・課題はなし。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	休館や利用条件に変更があった際は、利用予定者への個別連絡に加え、ホームページ等での周知を行い、情報が行き届くよう尽力した。また、施設の安全確認やウイルスメール対策など、多角的に利用者の安全確保に努めている。
(2)事業運営	B	施設の安定的な運営に必要な人員が配置されている。また、緊急時に備えたマニュアルを作成し、日頃から職員が意識できるよう指導を行っている。
(3)施設の管理	B	専門業者による定期清掃等に併せて、職員による簡易清掃や新型コロナウイルス感染症対策として消毒をこまめに行い、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう管理を行っている。
(4)利用実績・収支の改善	B	経費削減に努めつつ、利用者ニーズを捉えた利用促進事業の企画・広報を行った結果、8割以上が初参加者となった。
(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、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。
総合評価	A	日頃の施設管理や新型コロナウイルス感染症対策等により、利用者の安全確保に努めている。また、魅力的な利用促進事業を様々な広報媒体を使って発信し、区民館の認知度向上に寄与した。

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		
「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ながら、利用促進事業など利用率の回復に向けて取り組む。」との課題に対し、定期的な清掃、施設設備の除菌や未使用時の各部屋での換気などの感染症対策を行いながら、利用促進事業で以前とは異なる開始時刻を設定し、参加者の幅を広げる取組が行われた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	接遇や緊急時の対応を研修等で職員に教育し、快適かつ安全な施設運営に努めている。また、責任者会議で情報共有を行い、施設運営に反映させることでサービスの質の向上に努めている。
(2)事業運営	B	運営に必要な人員を適切に配置し、研修やOJTを通し人材育成に努めている。緊急時に備え、マニュアル作成や消防署立会いの訓練を行い、快適かつ安全に施設利用できる環境が整えられている。
(3)施設の管理	A	定期的な巡回で施設の清掃、設備状況を確認し、不備や不具合が発見された場合、速やかな改善に努めており、常に良質なサービスを提供できるよう施設の管理が行われている。
(4)利用実績・収支の改善	B	利用実績は前年度よりも増加した。利用促進事業を以前とは異なる時間に開催し、新たな参加者へと繋げることで区民館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	職員の対応から施設全体のサービスに至るまですべての項目において利用者から高い評価を得ている。特に職員の丁寧な対応について、感謝の言葉が述べられている。
総合評価	A	常に施設を良好な状態に保つため、人材育成や設備の維持補修に努めている。利用者目線の接遇や清掃は利用者から高い評価を得ており、利用促進事業においても新規利用者を取り入れる工夫が見られ、認知度の向上に努めている。

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		
「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ながら、利用促進事業など利用率の回復に向けて取り組む。」との課題に対し、消毒液の設置や職員による消毒を徹底するとともに、新規利用促進事業を開催するなど、利用率の向上に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	区民館の設置目的を理解し、公平・公正なサービスの提供に努めている。また、接遇研修の定期的な実施や、職員間の情報共有に取り組んでおり、利用者に対し、親切・丁寧な対応がされている。
(2)事業運営	B	仕様書及び事業計画書に基づいた適切な人員が配置されている。また、地域との関係も良好であり、毎年消防署の協力を得て防災訓練を実施している。
(3)施設の管理	A	年間計画や仕様書に基づき、施設の点検・清掃・修繕が行われている。定期的に備品の整理や職員による自主点検を行うことで、施設の美観維持及び不具合の早期発見に努めている。
(4)利用実績・収支の改善	B	新規の利用促進事業を開催するなど、施設の認知度向上に取り組む、利用実績は前年度を上回っている。
(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、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	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めた施設運営を行い、さらに施設の美観維持や設備保全にも取り組んだ。また、新規利用促進事業の実施により新たな利用者層の獲得に努めた。

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		
「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ながら、利用促進事業など集会室の利用率の回復に向けて取り組む。」との課題に対し、消毒・清掃を徹底するとともに、利用者の要望に応じて会議室の照明設備改修等を行い、利便性向上と利用率の回復に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	B	相手の心情に配慮した対応を行えるよう研修で知識を学んでおり、利用者から接遇について高く評価されている。また、消防署主催の防災訓練に参加するなど、職員の防災意識の向上に努めている。
(2)事業運営	B	施設の運営に必要な人員を適切に配置し、また、緊急時に迅速に行動できるよう対応マニュアルを事務所内に掲示するなど、円滑かつ安全な業務遂行に努めている。
(3)施設の管理	A	施設の設備等の不具合を巡回により確認し、修繕を行う際は、利用者の要望や利便性が考慮されている。また、細部まで行き届いた清掃を心がけ、館内は常に清潔に保たれている。
(4)利用実績・収支の改善	B	前年度と比較すると会議室の利用件数は増加、葬儀利用は減少した。利用促進事業は参加者から好評を得ており、本施設を知るきっかけとなっている。
(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、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	葬儀場と会議室が併設する本施設の特性を理解し、それぞれの利用者に合わせて接遇を心がけている。また、利用者ニーズを捉え、快適に過ごせる良好な施設管理が行われている。

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		
「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、館内の消毒液設置や施設及び貸出備品の随時消毒に加え、利用者全員の検温を実施し、利用者の安全確保に努めた。		
評価の観点	評価	評価の理由
(1)サービスの提供	A	施設の設置目的を理解した施設運営が行われている。また、新たな取組として、近隣の飲食店の案内を写真付きで作成するなど、利用者満足度の向上に努めた。
(2)事業運営	B	緊急時マニュアルを整備し、非常事態に備えている。また、観光協会や地域とも良好な関係を築いている。
(3)施設の管理	B	新型コロナウイルス感染症に注意した施設内清掃、備品貸出しを行っている。また、年間計画に沿って施設点検及び修繕を行っている。
(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長期休館となったが、利用者数・利用率ともに前年度を上回った。また、特別料理や季節に合わせた館内装飾も利用者に喜ばれている。
(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、施設全体のサービスなど、すべ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	消毒液の設置や職員による館内消毒等、新型コロナウイルス感染症に配慮した施設運営が行われた。また、特別料理の提供や、近隣施設案内の作成等、サービスの向上に取り組み、前年度の利用率を上回ったことは評価できる。

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		
「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、館内の清掃・消毒に注力するとともに、小型自動体温測定器や二酸化炭素濃度測定器を導入し、利用者が安心して施設を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	利用者からの要望が多かった、客室で使用可能なWi-Fiを導入し利便性を高めた。また、新型コロナウイルス感染症対策として新たに二酸化炭素濃度測定器を導入し利用者の安全を確保している。
(2)事業運営	B	適切な人員配置により円滑な運営がされている。また、地元自治体や関係機関と積極的に情報共有を行い、富士山噴火時等の避難確保計画を策定するなどの取組が行われている。
(3)施設の管理	B	日々の巡回や点検により安全面、衛生面ともに適切な維持管理が行われている。また、利用者が快適に過ごせる環境を維持しつつ、不要箇所の消灯などにより省エネへの取組もされている。
(4)利用実績・収支の改善	B	前年度と比較して利用者数は減少したが、スマートフォンにも対応したホームページに一新してPRするなど、新規利用に繋げる取組がされている。
(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、施設全体のサービス、料理・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	利用者が快適かつ安全に施設を利用できるよう館内環境の維持や感染症対策を講じつつ、サービス向上に向けた取組を行い、満足度を高めている。

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>「新型コロナウイルス感染症の影響により展示室及び会議室の利用率が提案した目標よりも大きく下回る結果となっており、今後も引き続き、リニューアルされた施設を十分にPRし、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、「レッツ中央」の会報誌に館の案内やイベント紹介チラシの折込みを実施したほか、令和2年度に整備したWi-FiのPR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ている。</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が確保されている。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、適切な施設運営がされている。
(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ほか、4階に掲示している地元商店等のPRパネルの誘客効果も表れてきている。
(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	A	新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、利用率は対前年度比12～13%の増、使用料収入は約70%の増となった。また、感染症の状況に沿って、特に年度末に集中的に利用促進事業を展開した。
(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、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リニューアル工事後の状態を維持する清掃・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>前年度の課題である「引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者が安心・安全に利用できる施設管理・サービスの提供を行い、利用率の回復に努めること。」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、インターネット抽選の導入に向けて区と協力して、操作説明会の実施や、操作が難しい団体への個別研修など丁寧な対応を行い、利用者の利便性向上に努めた。また、団体同士の交流を促進するイベントや自主事業を展開し、利用率回復に努めた。</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。インターネット抽選を導入するなど感染拡大防止対策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配置されている。また、複合施設内各施設との合同避難訓練や、地域に密着した地域コミュニティ支援事業の実施など各種団体との連携・調整を適切に行った。
(3)施設の管理	B	設備機器は適正に管理されている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、日本橋・月島のホールに抗菌・抗ウイルスコーティング加工を実施するなど利用者の安心・安全を確保した。
(4)利用実績・収支の改善	A	安心・安全な施設運営を徹底しながら、自主事業を可能な限り実施し、また延期したサークル体験ウィークを実施することなどで、サークル団体の利便性向上を図り、前年度に比べて利用実績が改善した。
(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、利用した設備などすべ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。現場職員の対応も良く、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: 中央区スポーツ未来創造パートナーズ 代表者 コナミスポーツ株式会社]

前年度の評価を受けての対応		
令和3年度から指定管理者となったため、前年度評価・課題はなし。		
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拡大の影響により、施設の利用に制限がある中、各種団体との連携や混雑状況のインターネットでの確認、自主事業のクラス数増設など、より多くの方が利用できるよう工夫して対応した。申出のあった苦情は、事実確認を行い早期解決に努めた。
(2)事業運営	B	指定管理者の変更があったが、必要な資格保持者や経験豊富な人材を適正に配置し円滑に運営している。新型コロナウイルスの感染防止においては、スポーツ庁、東京都のガイドラインを基に、区や関係団体との協議を重ね、施設独自のガイドラインを作成し感染防止の強化を図った。
(3)施設の管理	B	設備の経年劣化が進む中、事故の未然防止や設備長寿命化のために、経費節減を意識しつつ、優先順位を付けて計画的に修繕を行っている。また、温度管理・照明時間などは、天候等状況に合わせてこまめに設定を見直し、省エネ活動に取り組んでいる。
(4)利用実績・収支の改善	B	新型コロナウイルス感染拡大の影響で利用できる日数・時間・施設に制限はあったが、年度後半の利用促進イベントの実施や自主事業におけるクラス数増設などの工夫もあり、利用者数の回復傾向が見られた。
(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、利用設備など、高い評価を得ており、利用者の満足度は高い。
総合評価	A	指定管理者の変更があったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、施設の利用に制限がある中、混雑状況のインターネット配信、自主事業のクラス数増設など、より多くの方が利用できるよう工夫しつつ、区や関係団体との連携のもと感染症対策を徹底して利用者が安全・安心に利用できるよう、施設運営に努めた。

⑫ 月島運動場・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		
<p>「運動場・テニスコートの整備や修繕を的確に行い、施設を良好な状態に維持することを求める。」との課題に対し、運動場では冬期整備の内容を入念に検討して実施し、グラウンドコンディション等施設の良好な状態を維持している。テニスコートではコート内の砂を均等にならす作業などにより良好なコート状況を維持しているほか、コート内に防犯カメラを設置し、施設の設備面の充実も図った。</p> <p>また、「利用者目線を大切にしながら施設の衛生管理を徹底することで、新型コロナウイルス感染症の影響が生じる中でも安全・安心に施設を利用できるサービスの提供に努める。」との課題に対し、使用毎にベンチ等の消毒を行うなど入念な対応を引き続き行っており、利用者が安心して利用できる環境を提供している。</p>		
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対策として、入念な消毒を引き続き行っているほか、利用者の安全をより確認しやすい状況の構築に取り組むなど、安全・安心で快適なサービスの提供に取り組んでいる。
(2)事業運営	B	不測の事態や様々なグラウンド・コート状況に臨機応変に対応するために、適切な人員体制や整備方法、連絡体制をとっており、適切な運営に努めている。また、各関係団体と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	A	日頃から施設の設備面に意識を向け、防犯カメラの設置といった取り組みも新たに行うことで施設の良好な状態を維持している。また、電力会社の変更により電気料金を抑制するなど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	両施設とも、グラウンド・コートの状況に応じた雨天後の早期回復に努める整備を行うなど、利用実績を向上させるための取組を行った。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	職員の対応、施設内の清掃をはじめ、施設全体のサービスの満足度も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、入念な消毒を行うほか施設の設備を充実させるなど適正な施設の管理がされている。利用者の意見を基に実施した取組もあることから、利用者により寄り添いながら運営を行っていることがうかがえる。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いる。