

5. 評価委員会による評価結果

(1) 公募により18年度から新規の指定管理者が管理する施設

対象施設の名称	少年自然の家 霧ヶ峰学園
指定管理者の名称	株式会社 フードサービスシンワ
所管部課	教育委員会 学務課

【評価委員会による評価】

1 施設によるサービス提供について

委員会の評価：A－（区の自己評価：A）

- 宿泊設備、食事に関しては、値段、内容とも満足できる水準である。
- 最寄り駅から施設までの送迎など、従前に比べサービスの向上が図られている点は評価できる。
- 研修等の実績についての区への報告は、書面で行う必要がある。
- 施設内のサインが分かりにくいので、改善の余地がある。

2 事業(区の事業、自主事業)について

委員会の評価：A－（区の自己評価：A）

- 自主事業については、計画倒れにならないよう、社内の関係部署等と協力して実施していく姿勢が必要である。
- 自主事業の実績を上げるため、区民等に対する広報活動にも工夫が必要である。
- 緊急時のマニュアルについて、各職員の役割分担を明確にする必要がある。

3 施設の管理(補修、緊急対応等)について

委員会の評価：A－（区の自己評価：A－）

- 光熱水費がかかる施設であるが、省エネ・省資源等の取組みが必ずしも十分ではない。
- 地震時の対応マニュアルを整備する必要がある。
- 区の指摘事項(保守点検一部未実施)については、指定管理者が早急かつ的確に対応する必要がある。

4 利用者の満足度等について

委員会の評価：A－（区の自己評価：A）

- 低料金のため満足度は高いと思われるが、一般利用者の増加を図るなど、利用者の意見を聞きながら、さらなる改善に取り組む余地がある。
- 利用実績は全体として微減であり、区の広報誌のほか、区のホームページなどに料理の写真や魅力的な企画の情報を掲載するなど、集客に向けたPRに努める必要がある。
- アンケート結果によれば、利用者からおおむね高い評価を得ている。

5 歳入歳出について

委員会の評価：A－（区の自己評価：A）

- 指定管理者制度の導入によりコスト縮減の効果が出ている。
- 今後、宿泊サービスをはじめ、適正な施設管理、自主事業実施のための費用が不足しないよう注視されたい。
- 利用料金収入が目標に達していないため、収入増に向けた一層の努力が必要である。

6 全体として

委員会の評価：A－（区の自己評価：A－）

- 民間のノウハウを活用して、集客力を上げる必要がある。
- 管理は一部を除き良好であるが、一般利用を増やすためには、利用者の満足度をさらに上げる必要がある。

【区への意見】

- 利用者満足度を向上させるためにも、自主事業については、実施可能な事業計画を立てるよう指導するとともに、指定管理者の事業に協力して一緒に推進していく姿勢が大切である。
- 施設の利用実績が伸びていない点については、区にも努力すべき点がある。区が指定管理者と協力してPRに努める必要がある。
- 18年度の収支実績では、約1千万円の黒字となっている。収支が改善されること自体は問題ないが、利用者数が増えていないのであれば、委託料の金額について再検討も必要である。
- 区と指定管理者との間の意思疎通を、より一層十分に行ってもらいたい。

指定管理者施設管理評価シート（H19）

部	教育委員会	課	学務課
---	-------	---	-----

施設名	少年自然の家 霧ヶ峰学園	指定管理者の名称	株式会社 フードサービスシワ
-----	--------------	----------	----------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【概要】(株)フードサービスシワは、官公庁、企業、学校などの給食業務を母体に事業展開し、30有余年の経験と実績を積んできた。近年は、これら施設の総合管理運営業務に業務領域を拡大し、現在では、取扱い高で給食業務を上回るまでに実績を伸ばしてきた。
 【本社所在地】長野県南佐久郡小海町千代里2392-1
 【指定管理施設】新宿区立女神湖高原学園、板橋区立榛名林間学園、清瀬市立科山荘、長野県佐久創造館
 【業務内容】建物総合管理、給食業務
 【経営の状況】資本金1000万円（H17. 8現在）

2. 施設の概要（施設の所在地・規模等、施設によるサービス提供の概要、特徴 入所者数・対象者数等）

【所在地】長野県諏訪市上諏訪角間沢東13338-100
 【開設】昭和59年4月1日
 【建物概要】敷地面積73,925.65㎡ 建築延面積7,236.70㎡ 管理棟、宿泊棟、体育館、グラウンド等
 【定員】230名（小中学校利用時は266名）

3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要・特徴 事業の目標(利用者数等)、自主事業）

【事業の概要】（指定管理者が行なう業務）・利用承認、料金の徴収、利用調整、食事の提供等の施設運営に関すること。・諸設備保守管理、清掃業務等の施設の維持管理に関すること。・その他教育委員会が必要と認める業務。
 （利用者サービスの向上策）・利用申込は、少年自然の家へ直接申し込む。・利用料金は利用終了の際に現地にて精算する。・上諏訪駅から施設まで送迎の実施。周辺観光地、スキー場への送迎を実施する。
 【自主事業】・季節に応じた活動事業（星空観察、近隣のミニバイク、野草観察案内等）・季節に応じた特別料理の提供。・飲料自動販売機の設置。・バスタオルの有料貸し出し。

4. 施設の稼働状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）

- 少年自然の家は、年間の前期（5月から8月末）は学校利用や区主催事業、夏季の一般団体の利用で例年稼働率が高い期間である。今後の課題は、9月から12月の閑散期間に利用者に対し、魅力的な自主事業を計画し、一般利用者を増やすことである。
- 指定管理者制度導入後1年間は、利用者や学校側から苦情やトラブルもなく行なっている。

年度	霧ヶ峰学園		
	移動教室	その他	合計
14	5,665	10,496	16,161
15	4,575	8,598	13,173
16	4,789	9,850	14,639
17	5,075	9,796	14,871
18	4,716	9,472	14,188

5. 予算決算の推移

(単位：円)

		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	委託料	—	73,681,000	73,700,000		
	料金収入等	—	21,882,350	24,134,650		
	管理経費	—	95,563,350	97,834,650		
決 算	委託料	—	73,291,834			
	料金収入等	—	20,625,271			
	管理経費	—	83,821,791			
	収 支	—	10,095,314			

6. 評価項目		
①施設によるサービス提供		
(1)施設によるサービスが適切に提供されているか[4]、(2)施設サービス提供のための適正な人員配置[3] (3)設備・備品の貸出[3]、(4)利用者の安全確保[3]、(5)利用承認・案内等の対応と接遇[4] (6)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
②事業		
(1)委託事業が適切に実施されているか[4]、(2)委託事業実施のための適正な人員配置[3] (3)利用者の安全確保[3]、(4)情報提供・案内等の対応と接遇[3]、(5)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] (6)自主事業は区民サービスの向上に貢献しているか[3] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
③施設の管理		
(1)建物躯体の保守管理・設備機器の安全確認[2]、(2)個人情報の保護[3]、(3)備品の管理[3] (4)清掃・警備・衛生管理[3]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[3] (7)施設管理業務の外部委託[3]、(8)災害・火災等への対応・防犯体制の整備[3] (9)関係団体・地域との連絡調整等[5]、(10)管理記録[3] 【標準10項目、本施設は10項目を評価】		
④利用者の満足度等		
(1)利用者・第三者機関の評価[3]、(2)苦情等への対応と報告[3]、(3)利用者数等の目標達成[3] 【標準3項目、本施設は3項目を評価】		
⑤歳入歳出		
(1)適正な予算執行[3]、(2)経費の縮減、縮減努力[3]、(3)施設サービス・事業等の見直し[3] (4)利用者数増等による収支改善努力[3] 【標準4項目、本施設は4項目を評価】		
7. 評価		
「A+」(優良)：協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。 「A」(妥当)：協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。 「A-」(課題あり)：協定等を遵守しているが、サービス水準、利用者数等の目標達成に一部課題がある。 「B」(要改善)：一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	食事の内容については、学校、一般利用者から好評を得ている。
②事業(区の事業、自主事業)	A	9月以降の閑散時期に一般利用者が呼べる事業を計画する。
③施設の管理(補修、緊急対応等)	A-	施設老朽化で、経年に応じた修繕を計画的に進めていく必要があり、20年度に外壁等改修を計画。諸設備保守点検で一部未実施項目があり、指定管理者に今後の再委託先の監督及び履行確認の徹底を指導。
④利用者の満足度等	A	今後もさらに利用者の意見を聴取し、良好な施設運営に活用していく
⑤歳入歳出	A	現状では妥当であるが、今後はさらに経費の削減に努め、効率的・効果的な管理運営を行うよう、指導していく。
⑥総合評価	A-	指定管理者制度移行後2年目になり、諸設備保守点検等の課題があるが、概ね良好に管理されている。
8. 課題への対応等		
◎食事の内容等サービスの提供については全体的に好評を得ているので、今後も現在の水準を落とさずに、より一層の向上を図っていく。また、来年度には外壁等の改修を計画しており、全館休館が3ヶ月必要となる等の課題もあるので、指定管理者と密接に連絡を取りながら現場の管理運営状況等も確認する。		

対象施設の名称	社会教育センター・社会教育館
指定管理者の名称	株式会社 山武
所管部課	教育委員会 生涯学習課

【評価委員会による評価】

1 施設によるサービス提供について

委員会の評価：A－（区の自己評価：A）

- マニュアル等は作成することが目的ではなく、マニュアルに沿った運営がなされる必要がある。対処方法の周知徹底を図るべきである。

2 事業(区の事業、自主事業)について

委員会の評価：A（区の自己評価：A）

- ラーニング・スクエア及び教室・講座を実施しているが、全体としてみると参加率をより高める必要がある。「自主事業の拡大等」を課題としているが、魅力ある講座等を開催して参加者を増やすことが必要である。

3 施設の管理(補修、緊急対応等)について

委員会の評価：A－（区の自己評価：A）

- 省エネ等の取組みが必ずしも十分でない。
- プラスチックごみ等の処理方法が一部変更になり、それに対応するため、特別の注意が必要になる。

4 利用者の満足度等について

委員会の評価：A－（区の自己評価：A）

- アンケート調査等は今年度より実施予定とのことである。これまでも、口頭等で利用者からの評価を得ていたと思われるが、アンケートの実施とその分析結果は常に把握しておくべきである。
- 利用率を高める努力は大事であり、特にPR方法の工夫が必要である。
- 大学の研究室など第三者の技術・手法によるアンケート実施を計画していることは、評価できる。
- 利用率が22.8%から43.8%までと全館が半分にも達していない状況は、館のあり方に満足していないという利用者の評価を反映しているのではないか。

5 歳入歳出について

委員会の評価：A－（区の自己評価：A－）

- 18年度は、利用料金収入の実績（9,216千円）が予算金額（12,300千円）に達しておらず、特に今戸社会教育館は目標の半分にも達していない（全体で予算の75%弱の達成率）。今後の計画では増収を予定しているが、利用者数は概ね横ばいとのことであり、さらに目標と実績とが乖離していくのではないか。

6 全体として

委員会の評価：A－（区の自己評価：A－）

- 昨年度から取り組んでいる各種の講座について、開始から1年を経過した現在の区民の評価を分析し、利用率の向上につなげていくべきである。
- 民間の視点からのマーケティングが必要であり、目に見える形でさらに努力してほしい。利用料金収入を上げるとともに、効率のよいコスト管理を行い、サービスの向上を図ってほしい。

【区への意見】

- 各施設の利用率は最高でも43.8%で最低では22.8%、全体で34.8%という低い水準に留まっている。所管課も、自主事業の拡大が今後の課題という認識をしている以上、事業に対する評価をA評価とするのであれば、何らかの積極的な評価理由が必要である。
- 古い建物が多く、運営上、難しい点があることは、今後の課題である。
- 今後は、高齢者の利用度を高める工夫が、生涯学習という観点からますます重要になってくる。今後改定を予定している「台東区生涯学習推進指針」により、将来の計画を立てていくことを期待する。

指定管理者施設管理評価シート（H19）

部 教育委員会 課 生涯学習課

施設名	社会教育センター・社会教育館		指定管理者の名称	株式会社 山武		
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）						
〔所在地〕 東京都千代田区丸の内2-7-3 〔資本金〕 約105億円 〔社員数〕 約5,500名						
〔業務内容〕 ビルディングオートメーション、産業オートメーション、ソーシャルオートメーションの機器、システムの開発、設計、製造、販売、賃貸、工事の施工、保守、輸出入ならびに試験及び検査の請負等						
〔指定管理者実績〕 平成19年3月31日現在東京都北区滝野川体育館他3施設						
〔経営の状況〕						
	売上総利益	販売費・一般管理費	営業利益			
平成15年度	57,915	52,486	5,429			
平成16年度	60,373	52,277	8,096			
平成17年度	63,341	63,341	10,872	【単位：百万円】		
2. 施設の概要（施設の所在地・規模等 施設によるサービス提供の概要、特徴 入所者数・対象者数等）						
名称	所在地	延床面積	備考			
社会教育センター	東上野6-16-8	1,689㎡	上野小学校と併設			
千束社会教育館	浅草4-24-13	579㎡	千束小学校3階			
小島社会教育館	小島1-5-2	704㎡	台東小島ビル2階 都営住宅と併設			
根岸社会教育館	根岸5-18-13	502㎡	都営住宅1階 根岸図書館と併設			
今戸社会教育館	今戸2-26-12	527㎡	今戸住宅2階 待乳山保育園と併設			
【施設内容】	ホール、会議室、和室、調理室（社会教育センターのみ）					
【人員体制】	社会教育センター（含 清島温水プール）		週40時間勤務	8人	週30時間勤務	3人
	各社会教育館（基本人員配置として）		週40時間勤務	1人	週30時間勤務	3人
3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要、特徴 事業の目標（利用者数等） 自主事業）						
【事業の概要】						
1. 区民の生涯学習・社会教育活動への施設の提供						
2. 生涯学習・社会教育活動に関する資料の収集及び学習情報の提供						
3. 施設利用者の生涯学習・社会教育活動に対する指導、助言及び相談						
4. 生涯学習ラーニングスクエアの実施						
【自主事業】						
各種講座事業及び物品販売事業						
4. 施設の稼働状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）						
【18年度実績】						
	センター	千束	小島	根岸	今戸	合計
利用件数	1,670	1,031	1,627	1,521	825	6,674
利用率(%)	43.8	38.0	30.0	42.0	22.8	34.8
収入目標	2,500,000	1,700,000	3,200,000	2,700,000	2,200,000	12,300,000
利用料金収入	2,300,895	1,298,040	2,392,290	2,222,415	1,002,820	9,216,460
【19年度利用料金収入目標】（収支計画上の利用料金収入）						
	センター	千束	小島	根岸	今戸	合計
利用料金収入	2,900,000	2,000,000	3,600,000	3,000,000	2,500,000	14,000,000
5. 予算決算の推移 (単位：円)						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	委託料	—	142,256,000	141,945,000		
	料金収入等	—	12,300,000	14,000,000		
	管理経費	—	154,556,000	155,945,000		
決 算	委託料	—	141,870,044			
	料金収入等	—	9,216,460			
	管理経費	—	149,701,300			
	収 支	—	1,385,204			

6. 評価項目		
①施設によるサービス提供		
(1)施設によるサービスが適切に提供されているか[3]、(2)施設サービス提供のための適正な人員配置[4] (3)設備・備品の貸出[4]、(4)利用者の安全確保[3]、(5)利用承認・案内等の対応と接遇[4] (6)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[3] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
②事業		
(1)委託事業が適切に実施されているか[3]、(2)委託事業の実施のための適正な人員配置[3] (3)利用者の安全確保[3]、(4)情報提供・案内等の対応と接遇[3]、(5)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] (6)自主事業は区民サービスの向上に貢献しているか[3] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
③施設の管理		
(1)建物躯体の保守管理・設備機器の安全確認[3]、(2)個人情報の保護[3]、(3)備品の管理[3] (4)清掃・警備・衛生管理[3]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[3] (7)施設管理業務の外部委託[3]、(8)災害・火災等への対応・防犯体制の整備[3] (9)関係団体・地域との連絡調整等[3]、(10)管理記録[3] 【標準10項目、本施設は10項目を評価】		
④利用者の満足度等		
(1)利用者・第三者機関の評価[3]、(2)苦情等への対応と報告[3]、(3)利用者数等の目標達成度[3] 【標準3項目、本施設は3項目を評価】		
⑤歳入歳出		
(1)適正な予算執行[3]、(2)経費の縮減、縮減努力[3]、(3)施設サービス・事業等の見直し[3] (4)利用者数増等による収支改善努力[2] 【標準4項目、本施設は4項目を評価】		
7. 評価		
「A+」（優良）：協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。 「A」（妥当）：協定等の遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。 「A-」（課題あり）：協定等を遵守しているが、サービス水準、利用者数等の目標達成に一部課題がある。 「B」（要改善）：一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	安全確保マニュアル等が年度途中で提出されたことから、2年目に向けて実施できるかどうか課題として残っている。
②事業（区の事業、自主事業）	A	自主事業の拡大等が今後の課題である。
③施設の管理（補修、緊急対応等）	A	区からの申し出に対する対応については良く行われており、省エネにも努力しているが、2年目を迎え施設の維持管理について、自主的に対応できるかが課題である。
④利用者の満足度等	A	1年経過したのを受けて本年度に利用者アンケートを実施する予定である。
⑤歳入歳出	A-	歳出については適正に行われているが、歳入は事業計画上の目標に近づけるよう努力して欲しい。
⑥総合評価	A-	指定管理者による管理運営開始から、1年たったが、2年目を迎える今年度が真価を問われる年となる。
8. 課題への対応等		
1年経過して、ある程度の課題が見えてきたなかで、2年目に向けて利用者の増大を図るように自主事業やサービス面でのさらなる努力をしていく。		

対象施設の名称	社会教育センター・清島温水プール
指定管理者の名称	株式会社 山武
所管部課	教育委員会 青少年・スポーツ課

【評価委員会による評価】

1 施設によるサービス提供について

委員会の評価：A	(区の自己評価：A)
----------	------------

- | |
|---|
| <p>○ 今後とも、利用者の安全確保については、職員（再委託先を含む。）の意識向上に努めていく必要がある。</p> |
|---|

2 事業(区の事業、自主事業)について

委員会の評価：A	(区の自己評価：A)
----------	------------

- | |
|--|
| <p>○ 利用料金収入の目標を達成するためには、利用者のニーズに合った事業を実施する必要がある。</p> |
|--|

3 施設の管理(補修、緊急対応等)について

委員会の評価：A-	(区の自己評価：A)
-----------	------------

- | |
|------------------------------|
| <p>○ 省エネ等の取組みが必ずしも十分でない。</p> |
|------------------------------|

4 利用者の満足度等について

委員会の評価：A-	(区の自己評価：A)
-----------	------------

- | |
|--|
| <p>○ 利用者に対するアンケートの実施や水着脱水機の設置等、利用者の要望に応えようと努めている点は評価できる。</p> <p>○ 1営業日あたりの平均入場者数が減少しているため、原因を分析し、対応策を講じる必要がある。</p> |
|--|

5 歳入歳出について

委員会の評価：A－（区の自己評価：A－）

- 18年度は、利用料金収入目標と実績との間に相当な乖離が見られる。19年度の目標はさらに増収を予定しているが、実現見込みのある目標値を設定する必要がある。
- PRに力を入れているとのことだが、収入目標という結果に結びついていないのであれば、費用対効果の面で課題となる。
- 備品の購入については、費用対効果の点にも十分配慮しつつ、検討する必要がある。

6 全体として

委員会の評価：A－（区の自己評価：A－）

- 指定管理者は、建設費や賃料の負担なしに運営しているメリットがあるが、利用料金収入の向上により委託料を縮減する努力が求められる。
- 民間の視点からのマーケティングが必要であり、目に見える形でさらに努力してほしい。利用料金収入を上げるとともに、効率のよいコスト管理を行い、サービスの向上を図ってほしい。

【区への意見】

- 指定管理者による業務の再委託の契約内容については、区側がしっかり確認する必要がある。
- 指定管理者が独自に従業員の育成を社内および外部の研修などで行っているが、区は当該研修の受講状況や内容について把握しておくべきである。万が一、事故等があった場合には、区の指導監督の責任も問われることになる。
- 管理経費の縮減により、収支差額を抑えているが、必要な経費を削減してはいないか、また、もともとの管理経費予算が多額ではなかったのか等の分析が必要である。

指定管理者施設管理評価シート（H19）

部	教育委員会	課	青少年・スポーツ課
---	-------	---	-----------

施設名	社会教育センター・清島温水プール	指定管理者の名称	株式会社 山武
-----	------------------	----------	---------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

〔所在地〕 東京都千代田区丸の内2-7-3 〔資本金〕 約105億円 〔社員数〕 約5,500名
 〔業務内容〕 ビルディングオートメーション、産業オートメーション、ソーシャルオートメーションの機器、システムの開発、設計、製造、販売、
 賃貸、工事の施工、保守、輸出入ならびに試験及び検査の請負等
 〔指定管理者実績〕 平成19年3月31日現在 北区滝野川体育館他3施設

〔経営の状況〕	売上総利益	販売費・一般管理費	営業利益	
平成15年度	57,915	52,486	5,429	
平成16年度	60,373	52,277	8,096	
平成17年度	63,341	63,341	10,872	【単位：百万円】

2. 施設の概要（施設の所在地・規模等、施設によるサービス提供の概要、特徴 入所者数・対象者数等）

名称	所在地	延床面積	備考
清島温水プール	東上野 6-16-8	1,906 m ²	

【施設内容】 25m×15m
 （壁面：コンクリートの上タイル貼り）
 （底面：FRP製底昇降装置付）

【人員体制】 社会教育センター（清島温水プール含む） 週40時間勤務8人 週30時間勤務3人

3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要・特徴 事業の目標（利用者数等）、自主事業）

【事業の概要】

1. 区民のスポーツ活動への施設の提供
2. スポーツ活動に関する資料の収集及び情報の提供
3. 施設利用者のスポーツ活動に対する指導、助言及び相談
4. 清島温水プール水泳教室の実施

【自主事業】

各種教室事業及び物品販売事業

4. 施設の稼働状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）

【利用実績及び利用料金等収入実績】 清島温水プール分

	18年度	19年度
開場日数	321日	—
利用人数	59,601人	—
1日平均入場者数	186人	—
利用料金収入目標 (収支計画上の利用料金収入)	27,500,000円	30,000,000円
利用料金等収入実績	20,522,600円	—
増減比較	△6,977,400円	—

5. 予算決算の推移

(単位：円)

		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	委託料	—	47,120,000	42,910,000		
	料金収入等	—	27,500,000	30,000,000		
	管理経費	—	74,620,000	72,910,000		
決 算	委託料	—	47,120,000			
	料金収入等	—	20,522,600			
	管理経費	—	69,027,804			
	収 支	—	△1,385,204			

6. 評価項目		
①施設によるサービス提供		
(1)施設によるサービスが適切に提供されているか[3]、(2)施設サービス提供のための適正な人員配置[4] (3)設備・備品の貸出[4]、(4)利用者の安全確保[3]、(5)利用承認・案内等の対応と接遇[4] (6)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[3] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
②事業		
(1)委託事業が適切に実施されているか[3]、(2)委託事業の実施のための適正な人員配置[3] (3)利用者の安全確保[3]、(4)情報提供・案内等の対応と接遇[3]、(5)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[3] (6)自主事業は区民サービスの向上に貢献しているか[3] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
③施設の管理		
(1)建物躯体の保守管理・設備危機の安全確認[3]、(2)個人情報の保護[3]、(3)備品の管理[3] (4)清掃・警備・衛生管理[3]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[3] (7)施設管理業務の外部委託[3]、(8)災害・火災等への対応・防犯体制の整備[3] (9)関係団体・地域との連絡調整等[3]、(10)管理記録[3] 【標準10項目、本施設は10項目を評価】		
④利用者の満足度等		
(1)利用者・第三者機関の評価[3]、(2)苦情等への対応と報告[3]、(3)利用者数等の目標達成度[3] 【標準3項目、本施設は3項目を評価】		
⑤歳入歳出		
(1)適正な予算執行[3]、(2)経費の縮減、縮減努力[3]、(3)施設サービス・事業等の見直し[3] (4)利用者数増等による収支改善努力[2] 【標準4項目、本施設は4項目を評価】		
7. 評価		
「A+」（優良）：協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。 「A」（妥当）：協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。 「A-」（課題あり）：協定等を遵守しているが、サービス水準、利用者数等の目標達成に一部課題がある。 「B」（要改善）：一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	指定管理開始当初は不慣れな点もあったが、その後は苦情への対応も早急になされ、月報等により区へも適切に報告されている。 プールに関しては昨年度に他の自治体において事故もあったため、未然に事故を防ぐために引き続き危機管理意識を持って運営にあたっていく必要がある。
②事業（区の事業、自主事業）	A	より利用者のニーズにあった魅力的な企画運営及び PR が今後の課題である
③施設の管理（補修、緊急対応等）	A	概ね良好に行われており、省エネにも努めている。また区からの指示への対応も迅速に行われ、施設管理報告も月報等により適切になされている。
④利用者の満足度等	A	第2、4月曜の開館、2時間総入替制の廃止などにより利用者数が増えている。また、水着脱水機の設置など利用者からの要望にも応えている。今後もモニタリング調査などを通じて、利用者のニーズにどのように応えていくかが課題である
⑤歳入歳出	A-	利用者数は増えているが、事業計画上の目標値に近づけるよう今後も努力して欲しい。
⑥総合評価	A-	指定管理者による管理運営開始から1年経ったが、2年目を迎える今年度が真価を問われる年となる。
8. 課題への対応等		
昨年度1年間の課題を踏まえ、より利用者のニーズにあった魅力ある施設運営を自主的、効率的に行うことで、利用者数を増やしていきたい。		