



港区立区民センター

【麻布区民センター、赤坂区民センター、高輪区民センター、
芝浦港南区民センター、台場区民センター】

第三者評価 報告書 (平成23年度実施)

公益財団法人 港区スポーツふれあい文化健康財団



調査分析機関: 総合システム研究所株式会社



評価講評

第三者評価の目的

- ▶ 港区立区民センターの設置目的を十分に理解し、指定管理者としての組織マネジメント、提供しているサービスの質がどのように実施しているかを第三者の視点で評価をする。
- ▶ 第三者評価の結果を公表することで指定管理者の透明性が確保され、利用者がサービスを選択する際の参考となる。

調査施設概要

(1) 施設名

港区立区民センター

- ・麻布区民センター
- ・赤坂区民センター
- ・高輪区民センター
- ・芝浦港南区民センター
- ・台場区民センター

(2) 指定管理者

公益財団法人 港区スポーツふれあい文化健康財団

(3) 評価機関

総合システム研究所株式会社

(横浜市指定管理者第三者評価機関: 認定番号 18-18)

(東京都福祉サービス第三者評価機関: 機構 10-204)

東京都港区芝 2 丁目 8 番 18 号

TEL 03-5439-5035 FAX 03-5439-5036

※評価項目における「指定管理者」とは、港区立区民センターの指定管理者となっている公益財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団のことを指しており、各区民センター単体のみを指すものではありません。今回の評価においては、評価シートおよび訪問調査等は、区民センターごとに評価を実施していますが、指定管理者全体を評価する視点を持ち、第三者評価を行います。

※事業評価については、平成 22 年度の管理運営実績を基本として、評価を実施しています。なお、現在(平成 23 年度訪問調査実施日)の管理運営体制へのヒアリング、アンケート調査による利用者調査結果も参考としています。

港区立区民センターの指定管理者としての評価講評

第三者評価機関からの講評

【優れている点】

港区立区民センターの指定管理者として、公益財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団の特に優れている点は以下の通りである。

《一括管理による効率的・効果的な運営》

- ・財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団(以下、「財団」という)には、指定管理施設である5つの区民センターを管理する担当部署を設けている。区民センターが個別に運営をするのではなく、財団の担当部署が管理することで、各種計画の策定、評価や振り返りを、必要な時期に、的確に実施することができている。
- ・財団の担当部署職員により、定期的に各区民センターへ訪問を行うことで、セルフモニタリングの役割となり、緊張感を持った管理運営を行っている。
- ・財団と区民センターでは、業務分担がなされている。経理、人事管理、研修等は財団にて実施されており、効率的な業務実施を実現している。
- ・月に1回、施設長の会議を実施することで、情報交換や課題共有の場としている。

《財団独自のノウハウ等の活用》

- ・財団の広報誌である「Kissポート」、財団ホームページを有効活用することで、多くの港区民への広報が可能となっている。
- ・財団の設立趣旨そのものが公共性に基いているため、区民センターの意義を十分に理解している。各区民センターに勤務する職員も意識が高い。
- ・各区民センターで勤務する職員の中には、港区の他の指定管理施設で勤務した経験がある者もあり、港区それぞれの地域特性や公共施設の管理運営の実績等、経験豊富な人材を配置することができる。
- ・区民センターで実施される事業については、港区や地域の特性を理解し、港区の人材(講師派遣等)を活かす計画が立てられている。

《業務の標準化によるサービスレベルの維持・向上》

- ・品質マネジメントシステム(ISO9001)、環境マネジメントシステム(ISO14001)、個人情報保護マネジメントシステム(P マーク・JIS Q15001)の認証に基づき指定管理業務も含めた業務全般に適用し、業務の標準化によるサービスの維持・向上に努めている。
- ・上記の各種マネジメントシステムを個別に運用するのではなく統合マネジメントシステムを構築し、適合性と効率性を担保している。
- ・以上の仕組みを各区民センターの指定管理業務に適用し、各マネジメントシステムの方針を掲示等により職員及び利用者に明示(周知)している。また、内部監査の実施によりマネジメントシステムの継続的な改善を図っている。

【期待される点(今後の課題)】

港区立区民センターの指定管理者として、公益財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団の期待される点(今後の課題)は以下の通りである。

《区民センターを管理する窓口としての役割整理》

- ・今回の第三者評価において、財団と区民センターでは、明確な役割分担が明示されたものがなかった。上記、優れている点で述べている通り、実際には財団で行う業務、各区民センターで行う業務は分けられ

ているが、各区民センターの担当部署である各支所、財団、各区民センターにおいて、連絡系統が整理されていない。各支所と各区民センターとの直接での連絡が多く確認され、そのなかには指定管理者として財団を窓口として調整を行った方がよい案件も含まれていた。各支所と財団、財団と各区民センター、各支所と各区民センター、区民センター同士という4つの連絡系統があるため、案件ごとの窓口を今一度、整理することを期待する。

- ・区民センター同士で連絡を取り合い、情報共有を行うことは非常に良いことだが、全体として取りまとめた方がよい場合は、財団で情報の集約・発信を一元化することで、問い合わせが集中する区民センターの負担を軽減し、統一した情報を各区民センターへ提供できる。

《情報・経験のより積極的な共有化》

- ・各区民センターではさまざまな取組みをしている。通常の業務を行いながら、他施設の情報を把握するのは難しく、他施設への見学や事業参加は困難である。しかしながら、現場では他施設の取組みを共有化し、次の運営に参考にしたいという意向が多くみられる。現在の施設長会では、時間の制約もあり、財団からの連絡事項が中心となり、具体的な情報・経験の共有はあまりされていない。定期的な会議を開催していることを活かし、具体的な事例や取組みを両施設共通の財産とできるよう、働きかけをしていただきたい。
- ・上記同様に、クレームや事故、今回の平成23年3月11日の震災後の対応等、指定管理者として共有しておかなければならない事項が存在する。利用者への対応のばらつきや事故等の再発を防止するためにも、積極的な情報共有を期待したい。
- ・すべての区民センターで、利用者に同一の対応を求められるルール等については、財団を中心として徹底していく必要がある。複数の区民センターを利用している利用者も少なくない。公平性の面においても、ルールの共有化の工夫が必要である。

《各区民センターの特色を把握した継続的運営》

- ・区民センターは、地域特性によって、さまざまな特色を持っている。年次計画や事業計画、それらの報告書では、特色までは把握しづらい。しかし、各区民センターで勤務している職員は異動があるため、職員、特にセンター長が交代する度に、それまで蓄積された強みが途絶える可能性がある。定期的に各地域の動向や特性をまとめたり、各区民センターの特色を把握することで、中長期的な運営方針を指定管理者として継続して持つことができる。

《職員評価制度の運用改善》

- ・職員評価制度に基づく人事管理において、制度の詳細が職員に十分周知されていない。制度の改善も含めて、制度の運用により職員のモチベーションを向上させる仕組みとすることを期待したい。
- ・職員の評価に際しては、評価結果を被評価者である職員に明示し、評価結果に基づく面談の実施や、財団において被評価者からの相談・クレームに対応できる仕組みを構築することを期待したい。
- ・更に、評価業務の標準化の担保と、第一次評価者に対する評価業務の向上を目的とした研修の実施を期待したい。

《業務の標準化の徹底と具体化》

- ・品質マネジメントシステム(ISO9001)、環境マネジメントシステム(ISO14001)、個人情報保護マネジメントシステム(Pマーク・JIS Q15001)の、各区民センターにおける指定管理業務での運用が徹底されておらず、運用手順等について業務の実態と乖離している点がある。また、マネジメントシステムが各区民センターの実態に即して具体化されておらず二重構造となっている点がある。改善を期待したい。

麻布区民センター

(1) 施設名

港区立麻布区民センター

(2) 施設所在地

東京都港区六本木 5-16-45

TEL 03-3583-5487

FAX 03-3583-5547

ホームページ <http://www.kissport.or.jp>

(3) 開館日・開館時間

開館時間: 午前 9 時～午後 9 時 30 分(臨時に午後 5 時に閉館する日があります)

休館日: 年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)、臨時休館日

(4) 訪問調査実施日

訪問調査日: 平成 23 年 10 月 13 日(木)

(5) 評価項目

カテゴリー1	リーダーシップと意思決定
カテゴリー2	経営における社会的責任
カテゴリー3	利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
カテゴリー4	計画の策定と着実な実行
カテゴリー5	職員と組織の能力向上
カテゴリー6	情報の保護・共有
カテゴリー7	施設・設備の維持管理
カテゴリー8	サービス提供のプロセス
サブカテゴリー1	サービスの情報提供
サブカテゴリー2	地域や地域住民との交流・連携の取組み
サブカテゴリー3	指定管理業務の標準化
サブカテゴリー4	指定管理料の執行状況

第三者評価機関からの講評

【優れている点】

麻布区民センターにおける管理運営業務全般に関し、特に優れている点は以下の通りである。

《カテゴリー1》

- ・ 決定した各年度の組織目標等は、年度はじめの休館日を利用して全職員が出勤する日を設け、「年度目標」、「1日の業務の流れ」、「年度計画」、「職務分担表」を配布し、センター長が説明をしている。また、午後の時間を利用し、ホール備品の扱い方の研修を行う等、職員への周知を徹底している。
- ・ 麻布地区総合支所関係者連絡会というネットワークにも積極的に関与し、その中で地域包括支援センターとの連携を実施したり、周辺住民の増加傾向などの地域特性に適した事業を企画したりと、施設独自で地域とのつながりや地域特性を重視した活動を行っている。
- ・ 財団広報誌「Kiss ポート」、「区報」、「地域情報紙」は全職員が必ず目を通すことをルール化し、業務で必要な最新の情報を把握できるように工夫をしている。また他施設の情報として特筆すべきことは、「連絡ノート」に記入をし、全職員に周知している。

《カテゴリー2》

- ・ 『ふれあいまつり』の情報等はタウン誌の「十番新聞」、「六本木新聞」にも記事を掲載し、『ふれあいまつり』において近隣施設の地域包括支援センターのPRの協力をしている。また地域に役立つ講演事業として、被災ボランティアの講演会や麻布警察の講演等を『ふれあいまつり』の機会に実施するなど地域と一体となった取組みとしている。

《カテゴリー3》

- ・ ご意見箱については、職員の視線に触れない場所に設置し、忌憚なく自由に意見を投稿できる環境をつくっている。また、談話室に利用者からのご意見とその回答を掲示し、対応結果を周知している。
- ・ 利用者意向によりサービス向上に結びつけた具体例として、窓口で、集会室へピアノを設置してほしいという要望を受け、予備として置いてあったピアノを調律した後に設置し、部屋の利用率の向上に繋げている。

《カテゴリー4》

- ・ 22年度以前だが、ホールの転落事故があったのを機に、施錠、開錠手順、入出禁止の札を掲示するなど対応方法をマニュアル化し、更に、扉をつけ、間違えて入場しても転落しないよう予防措置を強化するなど事故の教訓を活かし、再発防止の手立てを講じている。
- ・ 震災を受けて、『麻布演劇市』等のホール利用の際に非常口のアナウンスを実施し、スタッフにスタッフベストを貸出して、非常時対応の役割を明確化した。他にも倉庫などに安全上の注意を促す掲示物を掲示していること、年配者への配慮を呼びかけていること、置き引き・盗難などへの注意喚起の掲示物を掲示していることなどの具体的な取組みが成されている。

《カテゴリー8》

- ・ 職員は「センターマニュアル」にそって、業務を行っているが、区民センター業務以外の質問を受けることも多く、地域情報、港区(支所)の業務内容、お知らせ、他施設の情報を把握するため、「区報」、「地域紙」、財団広報誌「Kiss ポート」は全職員が必ず確認するようにし、利用者からの質問や相談に適切に対応している。
- ・ 「施設ガイドブック」から必要ページを抜粋した「麻布区民センターパンフレット」を作成し提供している。ま

- た、外国人の利用者に対し、英語表記の掲示物を作成している。
- ・団体登録に際しては「団体登録申請確認表」を用いて適切に運用し、公共性、平等性を担保している。
- ・『ふれあいまつり』では、利用団体の発表の場だけでなく、地域に役立つ講演会や近隣大使館の出店など多くの人が参加しやすいイベントとしている。
- ・当センター事業である『やさしいヨガ』は、当センターのサポートにより参加者による自主的ヨガサークルの立ち上げに至った。
- ・『ふれあいまつり』ではコラボレーション企画を実施、当センター事業以外においても音楽団体同士が連携して老人ホームでの活動を行ったり、複数の団体が一緒に他施設で展示活動を行う等、当センターがコーディネーターとしての役割を担い、各種団体のネットワークづくりや活動領域を広げるサポートを行っている。
- ・地域情報について、当センター入口前には、ポスターやチラシ類が整理されている。当センター以外の地域情報、演劇等のサークル情報も掲示されている。また無料展示スペースを設けており、利用団体や区民の活動発表の場となっている。
- ・“演劇”という当センターの特徴、強みを生かして、利用団体である演劇団体に講師を依頼し『麻布演劇市』および『麻布アクターズスクール』を実施している。また六本木ヒルズで開催される『国際映画祭』にあわせたクリーンアップ作戦の手伝いを行うなど、地域貢献の活動を実施している。

【期待される点（今後の課題）】

麻布区民センターにおける管理運営業務全般に関し、期待される点(今後の課題)は以下の通りである。

《カテゴリー3》

- ・苦情解決の仕組みの利用者への周知については、直接窓口で意見をいただいた場合は、直接口頭で伝えているが、その他の媒体での意見については、利用者にも周知する仕組みがない。また、対応策については、意見の内容と対応策を一覧として掲示されていることは高く評価できるが、苦情の内容によって掲示するもの、しないものの明確な基準や、掲示期間などは特に決まっていないなどの課題は残している。明確な仕組みとして運用することを期待したい。

《カテゴリー6》

- ・プライバシーマーク認証に基づく個人情報保護マネジメントシステムの全容について、当センターに具体化され、職員が十分周知しているとは言えない。具体的には上述の各種セキュリティ対策に係る手順や開示請求手順などに関する認識の低さがあげられる。同マネジメントシステムにおける各種セキュリティ対策の手順を確認し、必要に応じて当センター独自の手順に具体化するなどの方策を講じることを期待したい。
- ・センター長は、開示請求の手順について、開示請求の申請から開示の判断及び開示の実施まで当センターの判断で実施する、という他のセンターとは異なる認識を示した。開示請求の対応について財団に確認し、適切な対応とすることを期待したい。

《カテゴリー8》

- ・保守点検については、各種施設・設備で実施されており「保守点検報告書」が保管されているが、一部保守点検の報告書が確認できなかった(油圧高所作業台:株ミヨシ)。事実関係を確認し適切に対応することを期待したい。

麻布区民センター カテゴリー総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
カテゴリー1 リーダーシップと意思決定	「出来ている」 ・トップダウンが上手く機能しており、職員間の情報共有は完璧だ。 ・相談しやすい、職場環境である。 ・月次報告書は、毎月6日必着を遅れたことはない。	休館日に全職員が出勤する日を設け目標や計画の説明および研修を実施する等、センター長を中心としたよりよい組織づくりに積極的である。また施設の維持管理案件等、麻布支所担当とは日常的に連絡をとり、情報共有をしている。
カテゴリー2 経営における社会的責任	「出来ている」 ・職務範囲外でも区民の要望があれば、支障のない範囲で対応する。 ・その時期に応じた講演会を、まつりを利用して行っている。	職員が閲覧できるよう規定集・条例集をまとめられ、日々注意すべき点についてはセンター長やチーフから連絡ノートに記載されている。主催イベントでは、近隣施設や大使館と連携し、地域とのつながりも重視している。
カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用	「出来ている」 ・アンケートは勿論のこと、日々の業務で利用者の意向を把握し、問題点があれば、改善している。 ・苦情は迅速対応し、問題が拡大しない様に努めている。	ご意見ハガキやアンケートはもちろん、窓口の会話からも利用者意向の集約・分析とサービスの向上に取り組んでいる また、意見への回答は談話室の掲示板に掲示・公表することで意見に対する姿勢を示している。
カテゴリー4 計画の策定と着実な実行	「出来ている」 ・担当者の経験等をふまえ、上手く業務が遂行できる様に所長が分担している。	各業務、事業の担当を決めた後も、センター長、チーフは進行状況等を随時確認し、必要であれば支援体制を組む等、着実な実行を組織として行っている。 出勤者の災害時役割分担を毎日確認して、事務所内に掲示するなど、高い危機管理意識を持っている。
カテゴリー5 職員と組織の能力向上	「出来ている」 ・年数回の部長ヒアリングにより、希望を伝える機会は充分ある。 ・PC等の外部機関の研修・財団の研修ともに、積極的に受講し、自己啓発に努めている。	財団の「職員人材育成方針」、「職員研修方針」、自己申告制度に基づく「職員評価制度」を当センターに具体化させ、適材適所の人材構成を心掛け、「研修計画」に基づく研修の実施により人材育成に努めている。

<p>カテゴリー6 情報の保護・共有</p>	<p>「出来ている」 ・必要ない個人情報取得しない様にするなど、丁寧に対応している。 ・「聞いていない」「知らない」と言わない様に、情報の共有を図る。</p>	<p>情報を適正に管理し、領域ごとに整理されたファイルにより情報の共有化が図られている。個人情報は、財団のマネジメントシステムに基づき適正に管理されている。</p>
<p>カテゴリー7 施設・設備の維持管理</p>	<p>「出来ている」 ・建物・設備等に不具合があった時は支所と連絡をとり、迅速に対応している。 ・備品は日々、目視により状態の確認をしている。</p>	<p>「清潔で安全な施設の提供」という組織目標を掲げ、独自に清掃チェックリストを作成を検討するなど、高い意欲が感じられる。 備品・消耗品もきちんと整理され、適切に管理されている。</p>
<p>カテゴリー8 サービス提供のプロセス サブカテゴリー1 サービスの情報提供</p>	<p>「出来ている」 ・お客様の要望は何かを正確に把握し、迅速に対応できる様に努めている。</p>	<p>利用者の問い合わせが幅広いため、全職員が区民センター以外の地域情報も積極的に把握し、対応している。施設貸出等の業務でミスが発生しないよう独自の工夫をしている。</p>
<p>サブカテゴリー2 地域や地域住民との交流、連携の取組み</p>	<p>「出来ている」 ・まつりに直接発表しない方には、受付などを手伝って頂き、交流を図ることができる様に努めている。</p>	<p>麻布地域の住民特性や文化に合った講座を開催している。地域コミュニティの活性化を区民センターの重要な役割と考え、主催事業等において、利用団体同士の交流や地域の連携等、積極的に活動をしている。</p>
<p>サブカテゴリー3 指定管理業務の標準化</p>	<p>「出来ている」 ・職員が所有していないマニュアルは、事務所中央部や棚に保管されている。置場を全員が理解しているので、充分活用できている。</p>	<p>各種マニュアル・手順書類が「センターマニュアル」として纏められ、各種チェックリストにより進捗管理が行われている。年数回、休館日を全体ミーティングにあて業務の標準化を図っている。</p>
<p>サブカテゴリー4 指定管理料の執行状況</p>	<p>「出来ている」 ・「執行状況表」「経理システム」により、執行状況の確認を簡単に把握することができる。ミスがあってもすぐ判明する。</p>	<p>日常的な経理処理が適正に行われ、伝票起票に際してはチーフとセンター長で相互けん制の仕組みが機能している。業者選定は、相見積りと「委託業者評価表」により適正に行われている。</p>

麻布区民センター 利用者調査結果 概要

利用者調査

●利用者の属性

※利用者属性に関する設問:高い比率を占める上位3項目

《性別》

① 女性	71.6%	② 男性	28.4%
------	-------	------	-------

《年代》

① 30代	21.9%	② 20代	19.2%	③ 50代	16.4%
-------	-------	-------	-------	-------	-------

《職業》

① 会社員	30.0%	② 主婦	20.1%	③ 自営業・自由業	15.4%
-------	-------	------	-------	-----------	-------

《住居》

① 港区外(東京都内)	39.5%	② 港区内	36.5%	③ 東京都外	24.1%
-------------	-------	-------	-------	--------	-------

《利用頻度》

① 月に1回	21.3%	② 月に3回	19.9%	③ 月に4回以上	18.4%
--------	-------	--------	-------	----------	-------

《利用目的》

① 会議・研修・講習	30.7%	② 演奏	15.0%	③ 健康・スポーツ	12.1%
------------	-------	------	-------	-----------	-------

●利用者からの声

麻布区民センターの気に入っている点として、「職員の対応が親切」、「和室が使いやすい」等の意見が見られた。

要望、改善を希望する点としては、予約方法への要望や職員の対応についての意見も見られた。特に、麻布区民センターとして対応が可能なもの、優先順位が高いものについては、今後の業務に活かしてほしいと考える。

●利用者の総合的満足度

満足	58.4%	やや満足	37.5%	やや不満	4.1%	不満	0.0%
----	-------	------	-------	------	------	----	------

赤坂区民センター

(1) 施設名

港区立赤坂区民センター

(2) 施設所在地

東京都港区赤坂 4-18-13 赤坂コミュニティーふらざ内

TEL 03-5413-2711

FAX 03-5413-2714

ホームページ <http://www.kissport.or.jp>

(3) 開館日・開館時間

開館時間: 午前 9 時～午後 9 時 30 分(臨時に午後 5 時に閉館する日があります)

休館日: 年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)、臨時休館日

(4) 訪問調査実施日

訪問調査日: 平成 23 年 8 月 24 日(水)

(5) 評価項目

カテゴリー1	リーダーシップと意思決定
カテゴリー2	経営における社会的責任
カテゴリー3	利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
カテゴリー4	計画の策定と着実な実行
カテゴリー5	職員と組織の能力向上
カテゴリー6	情報の保護・共有
カテゴリー7	施設・設備の維持管理
カテゴリー8	サービス提供のプロセス
サブカテゴリー1	サービスの情報提供
サブカテゴリー2	地域や地域住民との交流・連携の取組み
サブカテゴリー3	指定管理業務の標準化
サブカテゴリー4	指定管理料の執行状況

第三者評価機関からの講評

【優れている点】

赤坂区民センターにおける管理運営業務全般に関し、特に優れている点は以下の通りである。

《カテゴリー1》

- ・『コミュニティまつり』において、赤坂支所は出展、健康増進センター（ヘルシーナ）は施設開放等で協力関係を構築し、施設間の連携を図っている。

《カテゴリー3》

- ・寄せられた意見や苦情については、“見える化”の取組みとして、「施設管理日誌」の様式を変更し、意見の有無や投稿があった場合はその内容を記入するなどの取組みにより職員間での共有を図っている。

《カテゴリー4》

- ・業務改善の前提として、センター長が先頭に立ち、“整理整頓”を奨励し、積極的に取り組んでいる。
- ・研修室のハンガー立てが倒れ、利用者がケガをした際には、ハンガー立てを調べ、バランスが悪いことが原因であると分析し、施設内全てのハンガー立てを交換した事例など、事故発生の原因を分析し、再発防止に取り組んでいる。

《カテゴリー8》

- ・受付前のエントランススペースに利用者のためのイスも設置し、利用者の利便性の向上に寄与している。
- ・『ひとりじゃないさ区民センターファミリーふれあいコンサート』を実施し、地域活動の支援の場として一定の役割を果たしている。

【期待される点（今後の課題）】

赤坂区民センターにおける管理運営業務全般に関し、期待される点（今後の課題）は以下の通りである。

《カテゴリー1》

- ・「施設管理日誌」には閲覧確認の仕組み（サインや捺印）がないため、全員に十分周知されているかについて確認できない。閲覧確認の仕組みについて改善することを期待したい。
- ・ISO、プライバシーマーク関連の認証書と方針が離れた場所に掲示されているなど、ISO やプライバシーマークの認証と当施設の運営管理方針とを一体のものとして利用者に周知する観点に欠けている。周知の方法について改善することを期待したい。
- ・受付フロアのホワイトボードの掲示板は、情報の整理等が十分にされていないため、重要なお知らせがどこにあるのかがわかりにくい。掲示方法等について改善することを期待したい。

《カテゴリー2》

- ・プライバシーマーク認証に伴う個人情報保護マネジメントシステムやISO14001において、特定されている法令等については、財団本部では参照できる仕組みとなっていることが推察できるが、当センターにおいてもファイリング等により職員が参照できる仕組みとすることを期待したい。
- ・利用者アンケート等の閲覧の仕組みがない。利用者へのフィードバックの方法について検討することを期待したい。
- ・『コミュニティまつり』では地域情報（大使館等）の展示を行う等、地域住民や利用者に対して赤坂地域の特性等についての情報提供を行っているが、積極的に地域ニーズを掘り起こし、企画・啓発活動を実施す

るまでには至っていない。地域のニーズを始めとした地域情報の把握について、方法や仕組みを検討することを期待したい。

- ・ 地域との関係が構築されておらず、協働の取り組みを実施する体制とはなっていない。当センターは避難所予定施設となっていることから、地域(町会、学校等)や近隣施設(いきいきプラザ等)との連携を期待したい。

《カテゴリー3》

- ・ 年に1回利用者アンケートを実施しているが、当センター内での、分析を行い、課題を抽出する組織的な仕組みや、是正・改善するための計画(誰が、いつまでに、どのような方法で実施するのか)について明文化されたものは確認できなかった。アンケート結果を業務改善に結びつける具体的な仕組みを構築することを期待したい。
- ・ 公共サービス事業、地域のニーズ、指定管理事業全体の動向についての把握が不十分であり早急な対応が必要である。
- ・ 苦情等の対応手順や苦情担当者等について明文化されておらず、利用者への周知の仕組みも存在していない。また、対応策についての利用者への公表についても実施されていない。苦情対応のプロセスの明文化と利用者への公表の仕組みを構築することを期待したい。

《カテゴリー4》

- ・ 財団内部の会議である施設長会議の次第は「施設管理日誌」に保管され職員も閲覧できるが、配布資料や会議内容をまとめたものは特にない。また各種情報を「施設管理日誌」でひとつにまとめている関係で、重要な情報を検索したり、振り返ることが困難にもなっている。今後、会議メモの作成や配布資料のファイリング及び情報の整理も含めて、職員が容易に参照できる仕組みをつくることを期待したい。
- ・ 事故発生時の対応体制について、平日昼間・夜間・休日等のケース別に「緊急時連絡網」を事務所内に掲示してあるが、事故対応責任者の明示は確認できなかった。また、平成 22 年度の自衛消防隊の組織図に基づいた、センター長自身の役割分担について十分認識をしていない。更に、コミュニティをふらざの他施設との日常的な連絡体制についても、防火管理委員会の定期開催などの実態についてセンター長自身は認識を持っていなかった。早急に危機管理全体の仕組みを理解し、現状と齟齬がある場合は改善することを期待したい。
- ・ 年に1度、コミュニティをふらざ全体の総合防災訓練を実施しているが、訓練計画書はなく、当センターの主体的な関わりが確認できなかった。実際の緊急時を想定し、利用者を巻き込んだ訓練の実施についての検討を期待したい。

《カテゴリー6》

- ・ プライバシーマーク認証に基づく個人情報保護マネジメントシステムの全容について、当センターに具体化され、職員が十分周知しているとは言えない。具体的には上述の各種セキュリティ対策に係る手順や開示請求手順などに関する認識の低さがあげられる。同マネジメントシステムにおける各種セキュリティ対策の手順を確認し、必要に応じて当センター独自の手順に具体化するなどの方策を講じることを期待したい。

《カテゴリー7》

- ・ 年に一度備品のチェックはしているが、すべての備品のチェックは実施されておらず、台帳の表題が平成 21 年度となっていたり、ところどころ手書きで修正をしてあるなど適正に維持・更新されていない。更に、他施設の「備品台帳」が一緒にファイルされているなどの不具合が散見される。早急に整備し適正に維持することを期待したい。
- ・ 台帳と現物の照合については、応接室の備品の照合を行った結果、備品シールの貼り替えが未実施のものが多数あり、更に、備品シールを見ても、区の備品なのか、指定管理者の備品なのか判別ができず、

- センター長・チーフともに十分把握していない。早急に状況を把握し、適正に維持することを期待したい。
- ・消耗品の補充については、在庫・補充をチェックする仕組みがないため、同じ消耗品を重複して購入してしまうなどの事例がある。早急に担当者やチェックの仕組みを構築し、適正に運用することを期待したい。

《カテゴリー8》

- ・複合施設という施設特性もあり、情報が散乱し、更に情報が溢れている傾向が見受けられる。結果的には利用者にとってどれが必要な情報がわかりにくい。情報の分類、利用者目線でのレイアウト等の検討を期待したい。
- ・団体やサークル情報のための掲示スペースはあるが、実際に掲示はされていない。積極的な活用を期待したい。

赤坂区民センター カテゴリー総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
カテゴリー1 リーダーシップと意思決定	センター長、チーフは当区民センター内において、強いリーダーシップを発揮することが課題として残る。また、区民センター間の情報共有化の機会をより多く作る必要があると考え、これも課題である。	組織目標等については、職員には資料配布、説明を実施している。日常的な意思決定については、「施設管理日誌」に記述し、閲覧をしている。また具体的な目標を掲げ、着実に実現していく姿勢を感じる。
カテゴリー2 経営における社会的責任	基本協定書に逸脱した業務の遂行や、会計処理もマニュアルを逸脱することもないが、当区民センター職員の間で、より理解が深まるような勉強会等の開催が急務である。	赤坂支所を通じて港区の取組みである環境活動等を実施している。また主催イベントを通じて地域情報の提供を行う等、今後の活動の広がり期待ができる。
カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用	現在、利用者に公表していない「苦情等」への対応策について、ご利用者様への見える化が課題で、改善する態勢にある。	小さな苦情を「見える化」するため、施設管理日誌の様式を変更するなど独自の工夫がみられる。今後、利用者からの意見とその回答を掲示板にて公表することを検討している。
カテゴリー4 計画の策定と着実な実行	災害発生時における地域や関連機関との連携が課題である。	現状把握から課題を抽出することを重要視し、その課題を解決できる計画の策定を行っている。事故防止のためのチェックリストを用いて日常点検を行い、また万一の事故発生時の連絡体制も確保されている。
カテゴリー5 職員と組織の能力向上	日頃の気づきや工夫を基に改善の取組みを積極的に行っていくこと、及び「接遇教育」等は、外部の教育機関だけを頼らない態勢も必要。	財団の「職員人材育成方針」、「職員研修方針」、自己申告制度に基づく「職員評価制度」を当センターに具体化させ、適材適所の人材構成を心掛け、「研修計画」に基づく研修の実施により人材育成に努めている。
カテゴリー6 情報の保護・共有	個人情報保護法に反する掲示物の撤去等盲点対策の実施が課題。	情報を適正に管理し、領域ごとに整理されたファイルにより情報の共有化が図られている。個人情報は、財団のマネジメントシステムに基づき適正に管理されている。

<p>カテゴリー7 施設・設備の維持管理</p>	<p>継続する4Sの活動、備品台帳のメンテナンスが課題。</p>	<p>施設・備品の日常・定期点検が適切に行われ、利用者が快適で安全に使用できるように管理されている。 また、裏紙の使用やファイル、梱包材の再利用など、ゴミの抑制、資源の再利用にも積極的に取り組んでいる。</p>
<p>カテゴリー8 サービス提供のプロセス</p> <p>サブカテゴリー1 サービスの情報提供</p>	<p>対応サービス等の研修は、過去の事例を基に、区民センター内で行う態勢としたい。また、サービスの情報提供はより一層深化させ、職員に周知させることが課題。</p>	<p>各種業務は、マニュアルに基づき適正に行われている。利用者への接客のあり方、公平な利用促進等、センター長を中心に取り組んでいる。</p>
<p>サブカテゴリー2 地域や地域住民との交流、連携の取組み</p>	<p>現状は地域住民との繋がりが弱く受動的な態勢になっているが、能動的な活動態勢を図っていくことが大きな課題。</p>	<p>利用者懇談会後に、意見や要望をまとめ、それに対する回答や対応方法を検討、書類に明文化している。利用者や地域の声を重要視している。</p>
<p>サブカテゴリー3 指定管理業務の標準化</p>	<p>一部のマニュアルは内容が不備のため、改訂が課題。</p>	<p>「陶芸」「ホール運営」も含めた各種マニュアル・手順書類が整備され、各種チェックリストにより進捗管理が行われている。重要な伝達事項については口頭や文書配布の他、業務日誌、メール、回覧などの方法により行われ、業務の標準化を図っている。</p>
<p>サブカテゴリー4 指定管理料の執行状況</p>	<p>コスト低減のための策を積極的に作り出す態勢が喫緊の課題。</p>	<p>日常的な経理処理が適正に行われ、伝票起票は職員個々が行う仕組みとなっており、担当職員とチーフ、チーフとセンター長で相互けん制の仕組みが機能している。業者選定は、相見積りと「委託業者評価表」により適正に行われている。</p>

赤坂区民センター 利用者調査結果 概要

利用者調査			
●利用者の属性			
※利用者属性に関する設問:高い比率を占める上位3項目			
《性別》			
① 女性	71.0%	② 男性	29.0%
《年代》			
① 30代	20.8%	① 50代	20.8%
		③ 40代	17.4%
《職業》			
① 会社員	34.9%	② 主婦	19.7%
		③ 自営業・自由業	15.9%
《住居》			
① 港区外(東京都内)	43.3%	② 港区内	33.1%
		③ 東京都外	23.6%
《利用頻度》			
① 月に4回以上	26.8%	② 月に3回	23.9%
		③ 月に2回	16.0%
《利用目的》			
① 会議・研修・講習	22.1%	② 健康・スポーツ	17.9%
		③ 舞踊	14.5%
●利用者からの声			
施設の維持管理についての満足度では、「安全性」、「清掃」、「掲示物等の整理整頓」の満足度が高い結果となっている。			
職員についての満足度では、「挨拶」、「身だしなみ」の満足度が高い結果となっている。			
赤坂区民センターの気に入っている点として、自由回答では「きれい」、「清掃が行き届いている」という清掃の回答が多く、施設の維持管理についての満足度の結果とも一致している。また「場所が便利」という立地に関する回答も多く見られ、利用者にとって使いやすい施設だと受け止められている。			
要望、改善を希望する点としては、予約方法や料金支払いといった申込に関する意見が複数見られた。			
●利用者の総合的満足度			
満足	65.9%	やや満足	32.8%
		やや不満	1.3%
		不満	0.0%

高輪区民センター

(1) 施設名

港区立高輪区民センター

(2) 施設所在地

東京都港区高輪 1-16-25 高輪コミュニティーぷらざ内

TEL 03-5421-7616

FAX 03-5421-7628

ホームページ <http://www.kissport.or.jp>

(3) 開館日・開館時間

開館時間: 午前 9 時～午後 9 時 30 分(臨時に午後 5 時に閉館する日があります)

休館日: 年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)、臨時休館日

(4) 訪問調査実施日

訪問調査日: 平成 23 年 9 月 27 日(火)

(5) 評価項目

カテゴリー1	リーダーシップと意思決定
カテゴリー2	経営における社会的責任
カテゴリー3	利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
カテゴリー4	計画の策定と着実な実行
カテゴリー5	職員と組織の能力向上
カテゴリー6	情報の保護・共有
カテゴリー7	施設・設備の維持管理
カテゴリー8	サービス提供のプロセス
サブカテゴリー1	サービスの情報提供
サブカテゴリー2	地域や地域住民との交流・連携の取組み
サブカテゴリー3	指定管理業務の標準化
サブカテゴリー4	指定管理料の執行状況

第三者評価機関からの講評

【優れている点】

高輪区民センターにおける管理運営業務全般に関し、特に優れている点は以下の通りである。

《カテゴリー1》

- ・支所管内の施設との連携については、当センターの事業である『輪い輪いまつり』と高輪支所が主催で行っている『あっぷリング高輪フェスティバル』を合同で開催し、連携を深めている。
- ・地域のコミュニティモデル形成を目的として『輪いガヤ塾』（港区の歴史等を知る講座）を開催し、地域コミュニティの醸成に努めている。

《カテゴリー3》

- ・サービスの向上につなげている具体例としては、1階シャワーの流れが悪いという口頭での意見に対し、夏場の前に対処したこと、和室の畳替えや、創作室の机、壁などを利用者からの要望によりきれいにしたことなどがあげられる。

《カテゴリー4》

- ・各種業務計画策定に当たり、必要に応じて回覧資料に職員の意見が直接書き込める欄を作成し、職員の意見を把握し、反映することに努めている。

《カテゴリー5》

- ・センター長が日頃より個々の職員に関する「査定表」を作成し、適正な人事考課となるように努めている。

《カテゴリー8》

- ・当センター実施事業等の広報展開については、『輪い輪いまつり』では、町会掲示板（20～30か所）、白金高輪駅の掲示板にポスターの掲示を実施するなど広がりを見せている。
- ・地域の住民が交流できる場として『輪い輪いまつり』を実施し、当センター単体で実施するだけでなく、『あっぷリング高輪フェスティバル』と合同開催することで、参加者の世代が広がり、交流を促進している。

【期待される点（今後の課題）】

高輪区民センターにおける管理運営業務全般に関し、期待される点（今後の課題）は以下の通りである。

《カテゴリー2》

- ・現在、オリジナルのパンフレットや広報誌は作成していない。施設ガイドブックは、全施設が記載されており、当センターの情報を検索しやすくするためにも、オリジナルのパンフレット作成や、当面は、対象ページの抜粋の作成や付箋貼付などにより検索しやすい工夫を期待したい。
- ・支所や周辺施設と協力・連携できる基盤づくりになっているが、現在は、偶発的、単発の展開が多いため、今後は継続的にネットワークを築いていくことを期待したい。

《カテゴリー3》

- ・公共サービス事業関連の情報については、区・支所からの送られてくる文書や、「広報みなと」などで情報をチェックしているとのことであったが、何れの取組みも恣意的で情報収集の仕組みとはなっていない。また、指定管理事業に関する情報収集については、収集の仕組み等の確認はできなかった。体系的で継続的な情報収集の仕組みとすることを期待したい。

- ・ご意見箱の場所が分かりにくく(印刷機の横)、また広聴ハガキは受付の奥にあり、利用者の目に触れにくい。改善を期待したい。
- ・口頭や電話でのクレームで、その場で解決できたものについては特に記録に残していないということであったが、今後は記録として残すことが望まれる。
- ・苦情解決の仕組みについても利用者に周知されていない。また、一連の対応策の利用者への公表については、コピー用紙に関する回答事例はあるが、仕組みとしては存在していない。継続的な仕組みとすることを期待したい。

《カテゴリー4》

- ・防犯・防災及び緊急時の対応については、複合施設の中の一施設としての役割分担となっているため、夜間や休館日など、支所や財団が休みの際の対応に不安がある。更に、「自衛消防隊組織図」における任務分担が、例えば、1階と3階に施設が分かれているのに、避難誘導班が1名であったり、3人勤務なのに兼務できない4つの役割があったりと齟齬がある。実態に即した役割分担の再編成が急務である。また、「財団危機管理マニュアル」により予防対策や再発防止策を当センターに具体化した手順が確認できなかった。早急な対応を期待したい。
- ・上記との関連で事故対応の責任者も含めた責任体制について明文化されたものは確認できなかった。早急な対応を期待したい。
- ・「自衛消防訓練実施計画書」「同報告書」などは支所が保管しているとのことで、写し等の確認はできなかった。また、東日本大震災時の対応記録についても支所が作成したとのことであったが、写し等の保管はされていない。参加した訓練の運用記録や災害記録については施設独自でも保管し、今後の運用の糧とすることを期待したい。

《カテゴリー6》

- ・プライバシーマーク認証に基づく個人情報保護マネジメントシステムの全容について、当センターに具体化され、職員が十分周知しているとは言えない。具体的には上述の各種セキュリティ対策に係る手順や開示請求手順などに関する認識の低さがあげられる。同マネジメントシステムにおける各種セキュリティ対策の手順を確認し、必要に応じて当センター独自の手順に具体化するなどの方策を講じることを期待したい。

《カテゴリー7》

- ・当センターの立地条件と構造上の問題により、水漏れが発生した痕跡やひび割れが散見された。抜本的な修理には多額の費用がかかるとのことであるが、当面は適切な応急的措置について区と調整することを期待したい。
- ・清掃用具入れがなく、モップ・ほうきなどがむき出しで置かれている。安全・安心、及び美観上の問題があるのでしかるべき対応を期待したい。

《カテゴリー8》

- ・「利用のご案内」という利用ルールを書いた掲示板が1階警備室付近にあり利用者にとってわかりにくい。3階の事務所付近に移設するなどの手立てを講じることを期待したい。

高輪区民センター カテゴリー総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
カテゴリー1 リーダーシップと意思決定	センター内での役割分担確立、支所・財団本部との連携も良好。意思決定も滞りなくされている。	高輪区民センター組織目標はセンター長とチーフとの話し合いで決定される。各種決定事項については、職員にできるだけ直接説明し、連絡帳や資料にて補足をすることで、周知に努めている。
カテゴリー2 経営における社会的責任	品質・環境方針、法令遵守行動指針に則り活動を推進。	職員は、条例等で不明な点があった場合、センター長またはチーフに確認することになっている。また高輪支所主催イベントと高輪区民センター主催イベントを合同開催することで、準備期間含め高輪エリアの他施設との連携を図っている。
カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用	窓口、電話、FAX、ご意見はがき、HP、利用者アンケートの実施等を通じて要望・意見を把握サービス向上に努めています。	複数の手段で利用者の意見を収集し、基準に則って善処している。繰り返し出されるご意見については、掲示により回答を一部公開している。
カテゴリー4 計画の策定と着実な実行	中期経営三カ年計画および ISO に基づく計画を策定、定期的な確認・見直しをしています。	職員の意見を把握し、計画策定に取り入れる取組をしている。利用者に支障がでるような大規模な設備工事を計画している場合、利用者懇談会、掲示物、予約時に職員が説明し、納得してもらえるよう努めている。日頃より支所との連絡を密にし、有事の際には指示の下に迅速に動くことができる体制を作っている。
カテゴリー5 職員と組織の能力向上	「職員人材育成基本方針」を策定、能力開発のため「職員研修基本方針」を定めている。	財団の「職員人材育成方針」、「職員研修方針」、自己申告制度に基づく「職員評価制度」を当センターに具体化させ、適材適所の人材構成を心掛け、「研修計画」に基づく研修の実施により人材育成に努めている。
カテゴリー6 情報の保護・共有	財団でPマーク取得。「港区情報安全対策指針」により運用。情報開示・公開は「港区個人情報保護条例」により港区が実施しています。	情報を適正に管理し、領域ごとに整理されたファイルにより情報の共有化が図られている。個人情報、財団のマネジメントシステムに基づき適正に管理されている。

<p>カテゴリー7 施設・設備の維持管理</p>	<p>職員による目視、保守点検業者による定期点検により適正に管理。修理・補修に関しては、支所と協力して実施しています。</p>	<p>各部屋に備品リスト(図)を作成・掲示し、利用者にも一目で保有備品が分かり易いよう工夫されている。日常点検・定期保守点検が確実に実行され、施設・設備が安全で良好な状態に管理されている。</p>
<p>カテゴリー8 サービス提供のプロセス サブカテゴリー1 サービスの情報提供</p>	<p>施設予約システムにより適切に提供されている。広報は Kiss ポート誌、HP を通じ行われている。</p>	<p>勤務手順や電話応対等がマニュアル化されており、日常の業務で共有化しておくべき情報は、連絡帳にて管理することで、職員間のサービスレベルの維持に努めている。</p>
<p>サブカテゴリー2 地域や地域住民との交流、連携の取組み</p>	<p>地域活動の支援は、支所の協働推進課が行っている。Kiss ポート誌「サークル広場」掲載、センターまつりを通し地域との交流を図っている。</p>	<p>イベントの合同開催や近隣町会へのチラシ配布等、地域との繋がりを持っている。また地域活動に関する講座も開催している。</p>
<p>サブカテゴリー3 指定管理業務の標準化</p>	<p>業務マニュアルにより標準化されている。</p>	<p>各種マニュアル・手順書類が整備され、各種チェックリストにより進捗管理が行われている。重要な伝達事項については口頭や文書配布の他、業務日誌、メール、連絡帳、回覧などの方法により行われ、業務の標準化を図っている。</p>
<p>サブカテゴリー4 指定管理料の執行状況</p>	<p>会計事務マニュアルに基づき適正に執行されている。</p>	<p>日常的な経理処理が適正に行われ、伝票起票に際してはチーフとセンター長で相互けん制の仕組みが機能している。業者選定は、相見積りと「委託業者評価表」により適正に行われている。</p>

高輪区民センター 利用者調査結果 概要

利用者調査

●利用者の属性

※利用者属性に関する設問:高い比率を占める上位3項目

《性別》

① 女性	78.7%	② 男性	21.3%	
------	-------	------	-------	--

《年代》

① 60代	29.4%	② 50代	19.7%	③ 30代	17.4%
-------	-------	-------	-------	-------	-------

《職業》

① 主婦	34.9%	② 会社員	24.5%	③ 無職	11.7%
------	-------	-------	-------	------	-------

《住居》

① 港区内	54.2%	② 港区外(東京都内)	29.5%	③ 東京都外	16.3%
-------	-------	-------------	-------	--------	-------

《利用頻度》

① 月に1回	23.3%	② 月に2回	21.5%	③ 月に4回以上	21.2%
--------	-------	--------	-------	----------	-------

《利用目的》

① 会議・研修・講習	25.9%	② 演奏	21.9%	③ その他	17.9%
------------	-------	------	-------	-------	-------

※③その他の具体的な回答→書道、絵画等

●利用者からの声

職員についての満足度では、「身だしなみ」の満足度が高い結果となっている。

高輪区民センターの気に入っている点として、自由回答では「駅から近い」、「駅に直結している」という立地に関する回答が大変多く見られた。ホールに関して音響がよいという意見も見られる。

要望、改善を希望する点としては、混雑のため希望の日時の予約がとれないという意見が多く見られた。また安全管理に関する意見については、今後の対策含め検討してほしいと考える。

●利用者の総合的満足度

満足	58.0%	やや満足	38.0%	やや不満	3.3%	不満	0.7%
----	-------	------	-------	------	------	----	------

芝浦港南区民センター

(1) 施設名

港区立芝浦港南区民センター

(2) 施設所在地

東京都港区芝浦 4-13-1 UR 都市機構トリニティ芝浦 1・2 階

TEL 03-3769-8864

FAX 03-3798-4553

ホームページ <http://www.kissport.or.jp>

(3) 開館日・開館時間

開館時間: 午前 9 時～午後 9 時 30 分(臨時に午後 5 時に閉館する日があります)

休館日: 年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)、臨時休館日

(4) 訪問調査実施日

訪問調査日: 平成 23 年 8 月 22 日(月)

(5) 評価項目

カテゴリー1	リーダーシップと意思決定
カテゴリー2	経営における社会的責任
カテゴリー3	利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
カテゴリー4	計画の策定と着実な実行
カテゴリー5	職員と組織の能力向上
カテゴリー6	情報の保護・共有
カテゴリー7	施設・設備の維持管理
カテゴリー8	サービス提供のプロセス
サブカテゴリー1	サービスの情報提供
サブカテゴリー2	地域や地域住民との交流・連携の取組み
サブカテゴリー3	指定管理業務の標準化
サブカテゴリー4	指定管理料の執行状況

第三者評価機関からの講評

【優れている点】

芝浦港南区民センターにおける管理運営全般に関し、特に優れている点は以下の通りである。

《カテゴリー2》

- ・ 地域社会への情報の開示について、財団広報誌の「Kiss ポート」だけでなく、芝浦港南支所発行季刊誌「べいあっぷ」に事業内容を掲載し広く港南エリアへの情報提供に努め、また、当センター独自の広報媒体である「芝浦港南区民センター便り」を作成し、掲示している。
- ・ 当センターの事業チラシ等は、職員が各町会に直接持参し、掲示板への掲載や配布をお願いしている。

《カテゴリー4》

- ・ 各種事業の改善事例としては、事業『英語で遊ぼう』において、開催月の変更や対象年齢の変更を行いながら、より利用者の希望に沿った事業にしようとして検討を重ねていること、『フリーマーケット』では、出店者のマナーが下がってきているため、対策や見直しを検討していることなどがあげられる。
- ・ 財団全体の「危機管理マニュアル」とそれらを区民センター用に落とし込んだ「区民センター危機管理マニュアル」とを備え、事務所内の誰でも参照できる場所に保管され、職員に周知している。同マニュアルには、不審者・盗難・急患発生時などの施設で起こりうるリスクごとに、「声掛け例」など対応のポイントが明記されている。
- ・ 日常的な事故防止のモニタリングによって改善した事項として、金網フェンスに隙間があり、子どもなどが入り込み事故につながりかねない箇所を、侵入できないように改善した事例などがあげられる。
- ・ 当センターの上層にある UR 都市機構住宅の管理人も含めて防火訓練等を実施している。

《カテゴリー7》

- ・ 備品管理が適正に行われ、基盤などの備品登録の必要ないもの(5万円以下のもの)にも管理シールを貼り、備品と同様に台帳管理する仕組みとなっている。
- ・ リユース活動の一環として、利用者から不要になった雑誌等を寄付してもらい、情報コーナーへ置いている。

《カテゴリー8》

- ・ 事業チラシ等の作成にあたっては、イラスト等で読みやすく工夫されている。
- ・ 芝浦港南地区運営会議にて報告および事業告知を実施し、事業告知が掲載された「Kiss ポート」や「べいあっぷ」も港区の施設に配布されている。また、田町駅コンコースにある芝浦港南支所の掲示板も活用している。
- ・ 『ふれあいまつり』の運営・実施に際しては、委員会方式により行われ、当センターの常連団体への声掛けにより、地域の団体から運営委員会委員及び企画委員会委員が選出されている。
- ・ 当センター入口にはセンター利用団体・サークルの情報が掲示できるスペースがあり、更に、希望者はサークル情報が記載されたファイル「サークル案内」(サークル公開承諾済み情報)を閲覧することができる仕組みとなっている。
- ・ イベント等の実施にあたっての地域や町会、自治会、商店会との連携については、当センター職員が町会に訪問する等、積極的な働きかけを行っている。また『フリーマーケット』や『ふれあいまつり』では地元ボランティアが手伝ってくれるなど、相互協力関係ができあがっている。
- ・ 地域特性や住民特性に合わせ『和の1日体験ふれあい講座』『星の話と望遠鏡を作って宇宙を見よう』『英語で遊ぼう』などの多彩な事業が開催され、自主的地域活動の支援である事業やイベントについては、

『フリーマーケット』『子ども大会』『ふれあいまつり』『ひとりじゃないさ区民センターファミリー』が開催され、地域、社会の要請に応えている。

- ・センター長は、利用者懇談会を事業やイベントが開催される前にも開催する等、現在よりも回数を多く実施し、更に利用者の声を重視し、地域のコミュニティ活動の拠点施設としての役割を担いたいと考えている。

【期待される点（今後の課題）】

- ・芝浦港南区民センターにおける管理運営全般に関し、期待される点（今後の課題）は以下の通りである。

《カテゴリー3》

- ・ご意見箱の設置場所が受付カウンター前の職員の視線が届く場所であるため、記入・投函しにくいこと、また、設置カウンターの上には区の広報誌が置いてあり、記入スペースが限られているので改善することを期待したい。
- ・苦情対応の手順、担当者の選任については明文化されておらず、利用者への周知の仕組みもない。また、実施した（する）対応策については、状況に応じて本人に報告をしているとのことであったが、広く利用者に周知する仕組みとして手順化されていない。新たな仕組みとして改善することを期待したい。

《カテゴリー6》

- ・プライバシーマーク認証に基づく個人情報保護マネジメントシステムの全容について、当センターに具体化され、職員が十分周知しているとは言えない。具体的には上述の各種セキュリティ対策に係る手順や開示請求手順などに関する認識の低さがあげられる。同マネジメントシステムにおける各種セキュリティ対策の手順を確認し、必要に応じて当センター独自の手順に具体化するなどの方策を講じることを期待したい。

《カテゴリー8》

- ・領域別に掲示板での情報の整理が望まれる。また、サークル案内についても、その仕組みについてどこにも明示されていないため、「相談受付」の掲示をする等、より利用者が活用しやすい環境づくりを期待したい。
- ・各種地域活動へ参加しているかについて、サークル室の設置、講師紹介、地域との事業連携等の実績はあるものの、地域活動へ主体的に参加することについての明確な位置づけがされていない。既に実施済の地域連携活動を、明確に「地域支援活動」として位置づけ、年次の計画に組み込んでいくなどの運営の枠組みの変更により、施設の方針のひとつでもある地域コミュニティを意識した活動の達成を図っていくことを期待したい。

芝浦港南区民センター カテゴリー総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
カテゴリー1 リーダーシップと意思決定	施設長の指揮の下、全職員間のコミュニケーションを確保して、事業方針を始め、業務全般につき、意思形成を図っている。	地域の一員である区民センターとして、芝浦港南地区の他施設との連携・協力も含め、意思決定を行っている。
カテゴリー2 経営における社会的責任	地域コミュニティの醸成を通じて、当センターの培った資源を還元し、地域貢献を果たしている。	芝浦港南地区の情報収集・連携を積極的に行うことで、地域コミュニティ形成に貢献しようと努めている。
カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用	利用者懇談会、アンケート、意見箱等を活用して、利用者需要を把握し、地域住民の意識動向を吸収している。	利用者アンケートの内容などは、利用者懇談会やふれあいまつり実行委員会の際などで説明の機会を設けている。 また、芝浦港南地区運営会議を効果的に活用して、地域や事業環境に関する情報収集を行っている。
カテゴリー4 計画の策定と着実な実行	中長期的展望の下、単年度計画を策定し、適正な業務執行と事業効果を高めるべく、努力している。	計画の策定、実行のための職員への分担等実施されている。特に事業については利用者意見や実施状況を集約し、次年度において内容等に反映をしている。 計画に基づいて、建物全体での防災訓練を実施している。 災害時担当表を作成し、出勤者の中で毎日役割を確認するなど、防災に関する高い意識が感じられる。
カテゴリー5 職員と組織の能力向上	社会動向を的確に分析し、組織方針を確立させ、組織体制の整備と職員の能力開発に取り組んでいる。	財団の「職員人材育成方針」、「職員研修方針」、自己申告制度に基づく「職員評価制度」を当センターに具体化させ、適材適所の人材構成を心掛け、「研修計画」に基づく研修の実施により人材育成に努めている。

<p>カテゴリー6 情報の保護・共有</p>	<p>利用者サービスの向上と適正な業務の遂行のため、情報管理の一体化・共有化を図っている。</p>	<p>情報を適正に管理し、領域ごとに整理されたファイルにより情報の共有化が図られている。個人情報、財団のマネジメントシステムに基づき適正に管理されている。</p>
<p>カテゴリー7 施設・設備の維持管理</p>	<p>経年劣化・陳腐化に伴う施設躯体・機器・備品の整備、更新に努め、良好な施設管理に努めている。</p>	<p>建物や備品の台帳管理・定期点検などが適切に行われ、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されている。 ゴミの抑制、省エネ・リサイクルに関しても高い意識で取り組んでいる。</p>
<p>カテゴリー8 サービス提供のプロセス</p> <p>サブカテゴリー1 サービスの情報提供</p>	<p>施設予約システムを始め、使い勝手の良い施設管理を構築して、利用者にとって利便性の高いサービスの提供を図っている。</p>	<p>独自の広報掲示物「芝浦港南区民センター便り」や芝浦港南地域「べいあっぷ」等、積極的に事業を中心とした告知活動を行っている。 また「施設予約管理事務マニュアル」以外にも施設独自のチェック欄を設ける等、注意を払っている。</p>
<p>サブカテゴリー2 地域や地域住民との交流、連携の取り組み</p>	<p>利用者懇談会等を始め、双方向の地域参加型の施設運営を実施している。</p>	<p>地域特性や住民特性に合わせた事業企画を行っている。『ふれあいまつり』の委員会や利用者懇談会を通じて、利用者意見の把握に努めている。</p>
<p>サブカテゴリー3 指定管理業務の標準化</p>	<p>財団全体としての組織力向上のため、各施設間の業務の統一性と標準化を推進している。</p>	<p>各種マニュアル・手順書類が整備され、各種チェックリストにより進捗管理が行われている。重要な伝達事項については口頭や文書配布の他、業務日誌、メール、回覧などの方法により行われ、業務の標準化を図っている。</p>
<p>サブカテゴリー4 指定管理料の執行状況</p>	<p>受益者負担の観点から施設使用料の適正な確保を図るとともに、事業執行面では、収支バランスの安定化を意識した事業計画を策定している。</p>	<p>日常的な経理処理が適正に行われ、伝票起票に際してはチーフとセンター長で相互けん制の仕組みが機能している。業者選定は、相見積りと「委託業者評価表」により適正に行われている。</p>

芝浦港南区民センター 利用者調査結果 概要

利用者調査

●利用者の属性

※利用者属性に関する設問:高い比率を占める上位3項目

《性別》

① 女性	57.5%	② 男性	42.5%
------	-------	------	-------

《年代》

① 30代	26.8%	② 50代	16.6%	③ 60代	15.9%
-------	-------	-------	-------	-------	-------

《職業》

① 会社員	44.0%	② 主婦	22.0%	③ 自営業・自由業 無職	8.9%
-------	-------	------	-------	-----------------	------

《住居》

① 港区内	41.0%	② 東京都外	31.8%	③ 港区外(東京都内)	27.2%
-------	-------	--------	-------	-------------	-------

《利用頻度》

① 月に4回以上	20.6%	② 月に1回	20.3%	③ 3か月に1回程度	15.7%
----------	-------	--------	-------	------------	-------

《利用目的》

① 会議・研修・講習	39.5%	② 舞踊	17.3%	③ 健康・スポーツ	15.3%
------------	-------	------	-------	-----------	-------

●利用者からの声

施設の維持管理についての満足度では、「安全性」、「掲示物等の整理整頓」の満足度が高い結果となっている。

職員についての満足度では、「身だしなみ」の満足度が高い結果となっている。

芝浦港南区民センターの気に入っている点として、職員の親切な対応についての回答が多く見られた。

要望、改善を希望する点としては、設備の新規購入に関する要望が見られた。今後の運営計画において、今回要望がとあがっている利用者の傾向も参考にしていきたい。

●利用者の総合的満足度

満足	58.2%	やや満足	39.2%	やや不満	2.7%	不満	0.0%
----	-------	------	-------	------	------	----	------

台場区民センター

(1) 施設名

港区立台場区民センター

(2) 施設所在地

東京都港区台場 1-5-1 台場コミュニティーふらざ内

TEL 03-5500-2355

FAX 03-5500-2367

ホームページ <http://www.kissport.or.jp>

(3) 開館日・開館時間

開館時間: 午前 9 時～午後 9 時 30 分(臨時に午後 5 時に閉館する日があります)

休館日: 年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)、臨時休館日

(4) 訪問調査実施日

訪問調査日: 平成 23 年 10 月 6 日(木)

(5) 評価項目

カテゴリー1	リーダーシップと意思決定
カテゴリー2	経営における社会的責任
カテゴリー3	利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
カテゴリー4	計画の策定と着実な実行
カテゴリー5	職員と組織の能力向上
カテゴリー6	情報の保護・共有
カテゴリー7	施設・設備の維持管理
カテゴリー8	サービス提供のプロセス
サブカテゴリー1	サービスの情報提供
サブカテゴリー2	地域や地域住民との交流・連携の取組み
サブカテゴリー3	指定管理業務の標準化
サブカテゴリー4	指定管理料の執行状況

第三者評価機関からの講評

【優れている点】

台場区民センターにおける管理運営業務全般に関し、特に優れている点は以下の通りである。

《カテゴリー1》

- ・他施設の連携事業について、芝浦港南区民センターが開催した事業に職員が参加するなど交流を行っている。台場地域での施設連携としては、『夏まつり』や『フリーマーケット』での実行委員会形式で地域と一体となった運営などにより連携を図っている。

《カテゴリー2》

- ・『夏まつり』用の備品を近隣施設(学校のPTA、幼稚園等)に貸出を行っている。また児童館に車いすの貸出を行った実績もある。近隣ホテルのイベントでは、当センター利用団体を紹介し、フラダンスのステージ発表を行うなど地域と利用団体との橋渡しの役割を担っている。
- ・台場地域においても、地域団体の会合に積極的に参加し、地域の一員として機能をしている。更に、台場地域の防災協議会、児童館懇談会、学校行事への招待等に対する積極的な対応により、当センターが地域住民から身近な存在として受け入れられている。

《カテゴリー3》

- ・利用者からの要望を出しやすくするために、ご意見箱の横に、“窓口や所長宛に遠慮なく意見をどうぞ”、といった内容の掲示物を掲示するなど、少しでも意見を述べやすくなるような工夫が見られる。
- ・利用者懇談会で出された要望を具体的に実現している。(高齢の利用者から和室に椅子を設置してほしいという要望)
- ・利用者の意見により改善した点について「運営業務改善の取り組み」という一覧にして窓口に掲り出していることで利用者へのフィードバックがなされている。また、予算の関係等ですぐに改善できない案件についても同一覧にて改善できると見込める時期を利用者に伝えて対応している。
- ・『夏まつり』は地域住民、商店等も参加する実行委員会形式、『フリーマーケット』は地域住民による実行委員会形式で行い、準備期間を通じて、地域の意見や情報を収集している。

《カテゴリー4》

- ・職員から、忘れ物の掲示方法、駐車場の管理方法(予約受付簿の作成)、予約台帳の変更、ホール見学予定表の作成、日めくりカレンダーの活用等が提案され、具体的に実施されている。このように、年次や事業の計画だけでなく、日常の業務においても、職員の提案などにより、改善が行われている。

《カテゴリー5》

- ・職員相互のコミュニケーション醸成のために、センター長が日常的に職員相互間で意見交換が出来る雰囲気づくりに心掛け、年に2回、個別の面接を実施している。

《カテゴリー7》

- ・各室の柱に緩衝材を設置、ガラス面に衝突注意の貼紙を掲示する等、利用者への安全に対する細やかな配慮が感じられる。

《カテゴリー8》

- ・キスポーツ財団主催の接客研修での内容をベースにしなが、具体的な接客時に困らないようにとチーフ

が作成した施設独自の「接客対応Q&A集」には、電話対応の方法などが具体的なケースで示されており、職員で統一した受け答えができるように工夫を行っている。

- ・丁寧な対応のために“より明るい挨拶を心がけること”を目標とし、引継帳への記載や、受付カウンター（事務室内）の目立つ場所に「ありがとうございます。またのご利用をお待ちしています」という職員の挨拶を促す掲示をするなど、職員の意識啓発に努めている。
- ・施設独自のパンフレット「台場区民センターパンフレット」を作成するとともに、毎月「台場区民センターからのお知らせ」という広報紙を発行し、施設からのお知らせ、事業の告知等、利用者のニーズに対応すべくきめの細かい情報提供を行っている。
- ・団体区分ごとに受付時期が異なるため、ミス防止のためにも「受付時期一覧表」を作成し、職員全員に配布し、利用者からの問い合わせに適確に答えられるように工夫している。
- ・団体の利用登録時には、登録に際しての書類の不備、利用制限などのルールを説明し、利用者が了承したことを確認するものとして、「チェックリスト」を作成している。「チェックリスト」には、利用者が署名する欄もあり、事務的な書類不備の防止および不正利用の防止に役立っている。
- ・『夏まつり』はお台場レインボー公園にて実施しているが、地元の保育園や高齢者センター等、地域のさまざまな施設や団体が参加し、地域の交流の場として根付いている。
- ・1階、2階のチラシラックは、種類別に分類がされており、タイトルをつける工夫がなされている。チラシ、掲示板ともに、台場地域の情報が目に入りやすく、当センターの活動だけでなく、児童館や保育園、高齢者センター等の情報を集めた「地域からのお知らせ」スペースを設け、利用者に対し適切な情報提供を行っている。
- ・若い世代の家族が多いという台場の地域特性を把握し、親子向けの講座を開催。また地域に高齢者の生きがいづくりに関する施設が少ないため、高齢者のための講座『音楽と落語の宅配便』を開催し、それぞれ事業を通じて、住民同士の交流を促し、地域の活性化に繋げている。

【期待される点（今後の課題）】

台場区民センターにおける管理運営業務全般に関し、期待される点（今後の課題）は以下の通りである。

《カテゴリー4》

- ・平成23年度は5月下旬にコミュニティーふらざ全体の防災訓練が実施予定であったが大震災の影響で延期され、10月現在未実施の状態であった。また、コミュニティーふらざ全体の総合的な訓練、計画だけでなく、幼児、高齢者の利用が多い施設でもあるので、当センター独自の定期的な防災、避難訓練についての検討を期待したい。

《カテゴリー6》

- ・プライバシーマーク認証に基づく個人情報保護マネジメントシステムの全容について、当センターに具体化され、職員が十分周知しているとは言えない。具体的には上述の各種セキュリティ対策に係る手順や開示請求手順などに関する認識の低さがあげられる。同マネジメントシステムにおける各種セキュリティ対策の手順を確認し、必要に応じて当センター独自の手順に具体化するなどの方策を講じることを期待したい。

《カテゴリー8》

- ・受付対応の職員が配置されているが、事務室がガラスで仕切られ、入口に対して職員が対面していないため、利用者を目視で確認したり、声をかけにくい状況が生まれており、コミュニケーションの醸成や安全面で問題が生じる可能性がある。事務室のレイアウトの工夫などについて検討することを期待したい。
- ・日常的な会計処理の適合性については、伝票、帳簿、領収書等の照合（いくつかの費目の抜き打ちチェック：8月次、9月次）により確認できたものの、少額ではあるが一部会計伝票の記載に不備が発見された。相互けん制の機能を充実させ齟齬が生じないような仕組みとすることを期待したい。

台場区民センター カテゴリー総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
カテゴリー1 リーダーシップと意思決定	施設の運営方針等は全職員に明示するとともに、意思統一を図り適切な業務指示を行っている。また、利用者の声及び各職員の意見を取り入れ、適正な意思決定をしている。	キスポーツ財団クレドを「台場区民センター行動目標」として定め、受付、各諸室に掲示することで、職員だけでなく利用者に対しても周知をしている。
カテゴリー2 経営における社会的責任	地域社会と良好な関係を築いており、地域において台場区民センターは絶対不可欠な存在であり、社会的責任を十分果たしている。	法令遵守の姿勢である「台場区民センター行動目標」の具現化のひとつとして、施設独自で接客対応集を作成している。 また芝浦港南地区運営会議に出席するだけでなく、台場地域の近隣施設とも日常的に連携・交流を行っている。
カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用	利用者アンケートや利用者懇談会、ご意見箱、窓口での利用者の声等によりニーズを把握し、施設運営と事業の企画に活かしている。	利用者からの意見が述べやすい環境づくりや要望に対する取組を掲示する等、利用者意向に積極的に取り組んでいる。また近隣施設と相互に行事参加やイベント連携を行っており、地域に根付いた施設になるよう努めている。
カテゴリー4 計画の策定と着実な実行	財団本部の方針をもとに、施設の方針と具体的実施事項を定め、全職員が共有して、着実に実施している。	職員からの提案事項として、日常業務手法が改善された事案が多々あり、職員の運営レベル向上への意識が高いといえる。 また防災等の危機管理については、マニュアルや連絡体制の整備だけに留まらない。今回の東日本大震災後には、台場地域ならではの津波リスクに備え、改めて職員間での対応の周知、フローチャートの作成が行われている。
カテゴリー5 職員と組織の能力向上	次代を担う人材を確保するとともに、実務に精通した職員を育成し、研修等で能力を開発して組織の活性化を進めている。	財団の「職員人材育成方針」、「職員研修方針」、自己申告制度に基づく「職員評価制度」を当センターに具体化させ、適材適所の人材構成を心掛け、「研修計画」に基づく研修の実施により人材育成に努めている。

<p>カテゴリー6 情報の保護・共有</p>	<p>情報の保護・共有については、Pマークを取得し全職員が高いレベルで保護に努めている。セミナーにも積極的に参加している。</p>	<p>情報を適正に管理し、領域ごとに整理されたファイルにより情報の共有化が図られている。個人情報、財団のマネジメントシステムに基づき適正に管理されている。</p>
<p>カテゴリー7 施設・設備の維持管理</p>	<p>設備・備品の管理については、安全性を最重点に、快適に使用できるか否か常にチェックしている。不備があれば即対応している。</p>	<p>設備・備品の不備だけでなく、利用者が安全に過ごせるように、予防策が各所に実施されている。節電対応や図書室におけるリサイクル等、環境に関する取組も行っている。</p>
<p>カテゴリー8 サービス提供のプロセス サブカテゴリー1 サービスの情報提供</p>	<p>まず職員が施設業務に精通するよう研鑽し、できる限り利用者の意向に添った対応、適切なアドバイスを心がけている。</p>	<p>独自のパンフレット、広報紙を作成、台場エリアに特化したタウン誌にも情報を掲載する等、情報提供に積極的である。またよりよい日常業務を行うための具体的かつ独自の工夫がされている。</p>
<p>サブカテゴリー2 地域や地域住民との交流、連携の取組み</p>	<p>各種事業を通じて地域の方々との交流を深め、有意義な事業展開を図っている。特に「夏まつり」は地域の大イベントとして認知されている。</p>	<p>地域特性(住民、近隣施設)に合った講座を開催することで、住民の交流や地域活性化に役立っている。また夏まつりは利用団体だけでなく、地域のお祭りとしても位置付けられている。職員は地域の会議や行事等に積極的に参加することで、情報交換や連携を強めている。</p>
<p>サブカテゴリー3 指定管理業務の標準化</p>	<p>業務マニュアルの順守、業務処理の統一化等により、施設間格差や個人的格差を排除し標準化に努めている。</p>	<p>各種マニュアル・手順書類が整備され、各種チェックリストにより進捗管理が行われている。重要な伝達事項については口頭や文書配布の他、業務日誌、メール、連絡帳、回覧などの方法により行われ、業務の標準化を図っている。</p>
<p>サブカテゴリー4 指定管理料の執行状況</p>	<p>綿密な予算を策定し、執行にあたっては効率性を第一に考えており、適正な執行状況である。</p>	<p>日常的な経理処理が適正に行われ、伝票起票に際してはチーフとセンター長で相互けん制の仕組みが機能している。業者選定は、相見積りと「委託業者評価表」により適正に行われている。</p>

台場区民センター 利用者調査結果 概要

利用者調査

●利用者の属性

※利用者属性に関する設問:高い比率を占める上位3項目

《性別》

① 女性	58.3%	② 男性	41.7%
------	-------	------	-------

《年代》

① 30代	35.0%	① 20代	21.6%	② 40代	19.9%
-------	-------	-------	-------	-------	-------

《職業》

① 会社員	50.5%	② アルバイト・パート	13.0%	③ 主婦	12.6%
-------	-------	-------------	-------	------	-------

《住居》

① 港区外(東京都内)	42.0%	② 東京都外	38.4%	③ 港区内	19.6%
-------------	-------	--------	-------	-------	-------

《利用頻度》

① はじめて	28.7%	② 月に1回	17.6%	③ 月に4回以上	13.9%
--------	-------	--------	-------	----------	-------

《利用目的》

① 会議・研修・講習	30.1%	② 舞踊	21.2%	③ 演劇・演芸	12.2%
------------	-------	------	-------	---------	-------

●利用者からの声

施設の維持管理についての満足度では、「安全性」、「清掃」、「掲示物等の整理整頓」の満足度が高い結果となっている。

職員についての満足度では、「身だしなみ」の満足度が高い結果となっている。

台場区民センターの気に入っている点として、自由回答では「きれい」、「清潔感がある」、「使いやすい」という施設の維持管理に関する回答が見られ、満足度の結果とも一致している。また職員についても「親切である」という回答が多く見られた。

要望、改善を希望する点としては、「鏡がほしい」といった設備に関する要望が見られた。

●利用者の総合的満足度

満足	61.4%	やや満足	37.8%	やや不満	2.8%	不満	0.0%
----	-------	------	-------	------	------	----	------