



港区立生涯学習センター
港区立青山生涯学習館
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

- ▶ 港区立生涯学習センターおよび港区立青山生涯学習館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

港区立生涯学習センター
港区立青山生涯学習館

(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) 施設所在地

◆港区立生涯学習センター
東京都港区新橋 3-16-3
TEL 03-3431-1606
FAX 03-3431-1619
ホームページ <http://www.kissport.or.jp>

◆港区立青山生涯学習館
東京都港区南青山 4-18-17
TEL 03-3470-4584
FAX 03-3470-0856
ホームページ <http://www.kissport.or.jp>

(4) 開館日・開館時間

◆港区立生涯学習センター
開館時間:月曜日～土曜日: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)
日曜日:午前9時～午後5時
休館日:年末年始(12月29日～1月3日)、臨時休館日

◆港区立青山生涯学習館
開館時間:月曜日～金曜日: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)
土曜日:午前9時～午後5時
休館日:毎週日曜日・国民の祝日および振替休日・年末年始(12月29日～1月3日)、臨時休館日

(5) 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

(6) 訪問調査実施日

- ◆港区立生涯学習センター : 平成 23 年 9 月 15 日(木)
- ◆港区立青山生涯学習館 : 平成 23 年 9 月 7 日(水)

(7) 事業評価 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 サービス情報の提供
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 生涯学習事業に関する事業の実施
サブカテゴリー4 指定管理業務の標準化
サブカテゴリー5 指定管理料の執行状況

※評価項目における「指定管理者」とは、港区立生涯学習センターおよび青山生涯学習館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、施設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、施設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もち、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。

第三者評価機関からの講評

【優れている点】

生涯学習センターおよび青山生涯学習館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生涯学習センターおよび青山生涯学習館(以下、「両施設」という)を管理する担当部署を設けている。両施設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、定期的に両施設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。
- ・ 財団と両施設では、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づいているため、両施設の意義を十分に理解している。両施設に勤務する職員も意識が高い。
- ・ 両施設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。

《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。
- ・ 以上の仕組みを両施設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）】

生涯学習センターおよび青山生涯学習館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。

《両施設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、財団と両施設では、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、両施設で行う業務は分けられているが、本指定管理の担当部署である港区教育委員会、財団、両施設において、連絡系統が整理されていない。港区教育委員会と施設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。港区教育委員会と財団、財団と両施設、港区教育委員会と両施設という3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。

《情報・経験のより積極的な共有化》

- ・ 両施設ではさまざまな取組みを行っている。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。

《生涯学習振興のための積極的な連携》

- ・ 生涯学習センターと青山生涯学習館は、施設規模も異なり、港区の生涯学習振興のために担っている役割も異なっている。両施設の職員同士が、不明な点等がある場合には、日頃から連絡をとり、サポートし合っているが、事務的な業務以外での連携は、現在、特に実施はしていない。両施設の強みや特性を理解し、どのような連携、事業の棲み分け等を実施していくのがよいのか、財団を中心として、今後、ぜひ検討していただきたい。

《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、両施設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両施設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。

生涯学習センター(ばるーん)

第三者評価機関からの講評

【優れている点】

生涯学習センターの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1》

- ・利用者に対して、掲示等により組織目標を明示・周知するとともに、単なる貸館施設ではなく生涯学習施設であることの啓発活動も実施している。更に重要事項の利用者への周知についても形式的な告知ではなく、理由や説明が具体的に明記され非常にわかりやすく親切である。
- ・センター長は、青山生涯学習館との連携の現状について不十分であると認識しており、現状に満足せず新たな連携の仕組みを構築する強い意志を持っている。

《カテゴリー2》

- ・地域のイベントである『新橋こいち祭り』や愛宕一之部連合町会の防災訓練で施設の貸出を行い、また、施設内にある桜田記念室を日常的に町内会で利用していただくなど、指定管理者としての機能を活かしながら当施設として地域への協力を行っている。

《カテゴリー4》

- ・「業務日誌」には、日常業務において生じた問題などが詳細に記入しており、引き継ぎ等の業務遂行、業務改善の糧となっている。
- ・地域ニーズを踏まえた計画の策定に関しては、陶芸利用の団体が多いため、公平に利用ができるように陶芸窯の調整を行い年間のスケジュールが立てられている。

《カテゴリー7》

- ・蛍光灯の照明半減や緑のカーテンの設置により、温暖化防止の推進や環境保全に役立て、次年度の光熱水費の予算にも反映させている。

《カテゴリー8》

- ・生涯学習をより身近なものに感じてもらいたいという意向でイベントや講座の案内を中心としたオリジナルの広報紙「ばるーん通信」を作成している。
- ・情報の掲示については、1階には「ばるーんお知らせ掲示板」が独立して存在し、サークル情報や美術館情報等の生涯学習に関する情報は分類され、利用者が見やすいようにタイトルを付ける等の工夫がされている。
- ・情報を収集するだけでなく、利用者が手に取りやすいように、整理整頓を心掛け、学習情報ルームの配置図を作成する等、利用者が使いやすい施設にすべく努力していることが伺える。
- ・地域連携の取組みとしては、『フェスティばるーん』の企画運営を実行委員会形式にすることにより、利用団体の交流の場としている。
- ・指定管理事業ではないが、『さくらだ学校』、『協働参画事業』を実施している。『さくらだ学校』は、区内在住・在勤の60歳以上の方が企画運営委員となり、講座を展開している。『協働参画事業』は、当施設利用団体が事業を担当し、活動の場を広げるための機会提供と支援を行っているものであり、当施設の設置目的と合致しており、指定管理者として評価される取組みである。

【期待される点（今後の課題）】

生涯学習センターの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1》

- ・各種情報については、センター長の判断によって回覧する情報、回覧しない情報を棲み分けている。また、財団内部の会議であるALL部課長会等の会議録がなく、資料も閲覧できる仕組みになっていない。回覧用紙(捺印欄)をつけて回覧をする仕組みのようだが、情報の整理(ファイリング)が不十分である。業務に必要な内容については、「業務日誌」に記入をしているが、「業務日誌」も全員の閲覧を確認する欄がない。業務上必要な情報を職員に周知する仕組みとすることを期待する。
- ・港区から提供される情報については、送られてきたFAX等は、必要なものは回覧をしているが、回覧後、センター長が個人的に管理しているため回覧記録(捺印欄)を破棄している状況が見受けられる。FAX類も含めて職員全体で共有が必要な情報については、共通のファイリングにより常に閲覧できる仕組みとすることを期待したい。

《カテゴリー2》

- ・公募要項に記載されている遵守すべき条例や財団が特定している法令・条例については最新版を出力しファイリング等で整理した上で閲覧可能な状態にしておく仕組みとすることを期待したい。

《カテゴリー3》

- ・相談窓口の掲示は行っておらず、周知方法について工夫が求められる。
- ・利用者が閲覧できるようにアンケート結果のファイルを窓口に設置するなど利用者へのフィードバックする仕組みを構築することを期待したい。
- ・苦情解決の仕組みについて、財団のマニュアルをふまえて、当施設に具体化させた手順を策定し運用するとともに、利用者に公表することを期待したい。

《カテゴリー4》

- ・訪問時には防火管理者(センター長)が未登録であった(その後登録の確認)。また、「財団危機管理マニュアル」で新たに取こまれた内容が「生涯学習センター危機管理マニュアル」には取り入れられていない(未更新か)など、一部齟齬が発見された。事故、感染症、侵入、災害などの予防対策や発生時の対応等について、上記マニュアルで対応することとなっているが、「生涯学習センター危機管理マニュアル」の更新などにより実効性のあるものとするのが急務である。改善を期待したい。
- ・事故発生時における明確な責任体制については明文化されたもの(掲示など)はなく、責任の所在が明確にされているとは言い難い。早急の対応を期待したい。
- ・避難訓練や防災訓練等は実施されておらず、災害時の責任体制や職員の役割分担等についても明示されていない。訓練計画の立案により訓練の実施を期待したい。

《カテゴリー5》

- ・職員評価制度については、制度の仕組みや運用についてセンター長自身が十分理解し、職員のモチベーションの向上に結びつけ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、当施設に具体化され、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、必要に応じて当施設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。

生涯学習センター（ばるーん） 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	区や財団の目標・方針を理解し、施設の果たすべき役割を、職員全員にきちんと伝えている。目標を達成するため、自由に意見を言い合える明るい職場づくりを目指している。	年度課題について、センター長が職員に役割分担をし、解決のため着実に行動している。また利用者に対して、施設の特性や注意事項等、口頭での説明および掲示物でわかりやすい伝達を心掛けている。
カテゴリー2 経営における社会的責任	生涯学習教育の拠点として、関係法令の遵守はもとより、施設の運営や事業を推進して貢献するとともに、地域の一員として様々な活動を通じて地元連携を深めている。	コンプライアンスや条例に関する研修を実施したいと考えている。地域のイベントである『新橋こいち祭』への連携等、積極的に行っている。
カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用	利用者の声を幅広く収集し、サービスの改善や施設管理の見直しに反映させている。また、今後の生涯学習のあり方を見据えながら、運営管理・事業展開に役立っている。	利用者の意向に関する情報交換や相談が日常的に職員間で行われており、利用者目線のサービスに努めている。施設利用を通じて、町会や地元企業と接点を持ち、地域ニーズの把握に取り組んでいる。
カテゴリー4 計画の策定と着実な実行	課題解決のため、利用者へのリスクを最小限に、適切な手順・方法に従って計画を策定し、実行している。事件、事故発生時の対応についても、マニュアルが整備されている。	日頃から業務日誌や朝礼を通じて課題共有が職員間でされており、計画策定に反映している。策定後の計画書類の閲覧環境の整備が今後の課題である。 また危機管理に関するマニュアル類は整備されているが、避難訓練・防災訓練等の実施がされていない。今後施設としての具体的な危機管理対策に期待したい。
カテゴリー5 職員と組織の能力向上	財団として職員の資質向上に向けた研修を実施するほか、外部の研修期間の受講制度を導入している。 また、職員の自己啓発意欲促進や勤務評定手法導入にも取り組んでいる。	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。
カテゴリー6 情報の保護・共有	プライバシーマークを取得し、取り扱う個人情報については、「個人情報保護方針」に沿った適切な管理をしている。	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>安全で快適な環境づくりを目指し、まず、大きな事件、事故が起こりえない状況を保持することが重要である。不具合の対応は迅速にするとともに、中期的な改修計画も策定している。</p>	<p>備品は、「備品管理台帳」により適切に管理されており、日常的な目視による点検、年1回の定期点検も実施している。エレベーターについても、契約会社による定期的なメンテナンスが実施されている。</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>ユニバーサルサービスに配慮したお客様本位の対応を心掛けている。様々な利用者の要求に対し、職員が同レベルで対応できるよう努めている。</p>	<p>独自の広報誌の発行や生涯学習に関する情報収集を行っている。そのため、チラシ、パンフレット類が非常に多いが、利用しやすいように分類、整理整頓されている。</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>『新橋こいち祭』や『フェスティバルーン』を通じて、地元との関係は非常に深まっており、今後も一層の連携強化に努めていく。</p>	<p>『新橋こいち祭』や『フェスティバルーン』は地域と利用団体を繋ぐ交流行事としての役割を担っている。</p>
<p>サブカテゴリー3 生涯学習事業に関する事業の実施</p>	<p>人生を豊かにするお役立ちセンターとして、生涯学習に関する幅広い活動を支援、企画、提供、推進していく。</p>	<p>学習情報ルーム等の充実だけでなく、生涯学習分野に長けた人材を配置し、事業を展開している。</p>
<p>サブカテゴリー4 指定管理業務の標準化</p>	<p>業務に必要なマニュアルをもとに、全職員が均一なサービスを提供している。また、一層のレベルアップにも取り組んでいる。</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5 指定管理料の執行状況</p>	<p>予算と事業計画に沿った活動を実施し、それに伴う工事発注や会計処理を、ルールに則って適切に行っている。</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>

生涯学習センター（ばるーん） 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	61.6%	② 男性	38.4%
------	-------	------	-------

《年代》

① 60代	34.8%	② 50代	18.5%	③ 70代以上	15.9%
-------	-------	-------	-------	---------	-------

《職業》

① 会社員	27.5%	② 主婦	23.8%	③ 無職	16.0%
-------	-------	------	-------	------	-------

《住居》

① 港区外(東京都内)	41.3%	② 港区内	30.3%	③ 東京都外	28.3%
-------------	-------	-------	-------	--------	-------

《利用頻度》

① 月に4回以上	25.9%	② 月に1回	23.3%	③ 月に3回	21.8%
----------	-------	--------	-------	--------	-------

《利用目的》

① 会議・研修・講習	29.9%	② 健康・スポーツ	21.1%	③ その他	18.3%
------------	-------	-----------	-------	-------	-------

※③その他の具体的回答→書道、絵画等

●利用者からの声

施設の維持管理についての満足度では、「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」、「接客、応対」、「身だしなみ」の満足度が高い結果となっている。

生涯学習センターを気に入っている点として、自由回答では「駅から近い」という立地に関する回答が大変多く見られた。同様に施設の使いやすさ、料金の安さを評価する声も多い。また職員についても「感じが良い」、「親切である」等が見られ、満足度の結果とも一致している。

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。設備に関する具体的な要望も見られるため、安全性、利便性を含めて修繕の優先順位を検討してほしいと考える。

●利用者の総合的満足度

満足	51.9%	やや満足	42.5%	やや不満	5.2%	不満	0.4%
----	-------	------	-------	------	------	----	------

青山生涯学習館

第三者評価機関からの講評

【優れている点】

青山生涯学習館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》

- ・港区から通達される情報は、すべて1つのファイルに整理されており、職員に回覧をしている(閲覧記録である捺印あり)。

《カテゴリー2》

- ・平成22年度に実施した利用者アンケートの結果をファイルにまとめ、利用者が誰でも閲覧できるように入口正面の棚に設置し、利用者にフィードバックしている。
- ・職員用控室をパーテーションで区切り、乳幼児コーナーを設置したこと、冷水器の撤去にともない利用者の熱中症予防のために給湯室を開放したこと、また、飲料水のサービス(コップの設置)を行っていること、更に、登録団体の大型備品については、会館倉庫(施設用倉庫)を一部開放し、イーゼル等の保管の便宜を図っていることなど指定管理者ならではのサービス向上の施策を実施している。
- ・近隣小学校のベルマークやペットボトルキャップ回収等が設置され、地域との協力関係を構築している。

《カテゴリー8》

- ・施設独自の「青山生涯学習館パンフレット」を作成し、利用者の特性を考慮して、図書室の情報を追加したパンフレットに改訂している。「新着図書のご案内」も毎月作成しており、利用者にとって手に取りやすい入口正面の位置に設置している。また予約端末の正面(壁)には、施設利用料の掲示がされ、利用者の利便性を考えている。
- ・施設入口は階段となっている関係で、ベビーカーや高齢者等、お手伝いが必要な方は気軽にインターホンでの呼び出しをしていただけるように案内している。需要は多く、施設設備面のデメリットを人的サービスでフォローしている。また、ユニバーサルデザインを採用した手すりが館内に設置されており、その効果的な使い方も掲示されているなど、施設利用のユニバーサルサービス向上を図っている。
- ・図書の管理のため入館ゲートが設置されているが、ペースメーカーの方への配慮(電源切)、乳幼児連れのためのスペース確保等、利用者が気軽に来館できるよう、独自の工夫をこらしている。
- ・備品貸出に関して、利用者が必要だと感じるものを、職員からの意見を反映させながら施設独自に準備(タオル、拡大鏡、本の持ち帰り用バック、杖ホルダー等)し、利用者の利便性を向上させている。
- ・小学校、幼稚園等については行事への参加などで交流があり、館内掲示の飾りの提供や絵本コーナーには幼稚園からのお礼の手紙が掲示されているなど、交流の実績が目に見える形で演出されている。
- ・財団の補助金事業として、平成22年度では『絵画』『書道』『手工芸』の入門や基本講座を開催し、青山生涯学習館の利用促進、港区民の生涯学習のきっかけづくりとして寄与している。
- ・学校に対して安全や防犯に関する協力をし、地域連携を図っている。
- ・館長から職員への周知として、「青山生涯学習館業務マニュアル」の冒頭に館長の考えとして「利用者への対応(心得)」を記載し、リーダーシップを発揮している。

【期待される点（今後の課題）】

青山生涯学習館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》

- ・利用者に対する重要事項の告知やお願い等について、十分な説明がなされていないため、一部の利用者は不満を感じている状況が見受けられる。（例えば、禁止事項についての理由が不明等）。今後、告知内容によって、掲示の整理や掲示内容・方法について工夫を期待したい。
- ・港区が目指す生涯学習施策の実現のために両施設（当施設と生涯学習センター）が方針を持ち、役割分担をしているとのことであったが、偶発的であり、今後、生涯学習センターとの連携を密にし、計画的に実施していくことを期待したい。

《カテゴリー2》

- ・協定関係の書類がまとまったファイルに「条例集」が保管されており、単独でのファイリングはされていない。港区の「例規集」の対象ページに付箋を貼り、活用している。今後、「公募要項」に明示されている関係条例一覧や ISO 関連条例に基づき関係条例等を特定し、独立したファイリングによる保管を期待したい。

《カテゴリー4》

- ・防犯・防災及び緊急時対応については、財団の「危機管理マニュアル」によって運用されている。しかし、同マニュアルを当施設に具体化したマニュアルは存在せず、別途危機管理についての考え方についても特に明示されていない。例えば、避難訓練は階下の幼稚園と合同で行われており、当施設における火災、地震、不審者、感染症などの防災、予防対策や発生時対応など緊急時の対応策について十分に検討されているとはいえず手順も明確になっていない。当施設としての独自の対策を講ず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、当施設に具体化され、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、必要に応じて当施設独自の手順に具体化するなどの方策を講ずることを期待したい。

《カテゴリー8》

- ・生涯学習センターでは各施設に資料提供依頼を出しているが当施設では主体的な働きかけは行われていない。生涯学習センターとの連携により、当施設に置いた方がよい情報（サークルや団体の特性、地域特性を考慮して）は、生涯学習センターから提供してもらう等、情報の棲み分けを行い必要な情報を“選択し”“収集する”段階に取り組むことを期待したい。
- ・当施設単独の利用者懇談会は実施しているが、生涯学習センターとの合同懇談会は実施していない。利用団体が重複する場合もあることから、合同懇談会の開催について継続的な検討を期待したい。

青山生涯学習館 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	職員ひとりひとりが「財団クレド」を日常業務に活用し、組織目標の達成に向けて考え行動できるように垂範している。情報の共有化と提案・発言のしやすい環境づくりを目指している。	必要な方針や目標を作成するだけでなく、閲覧用資料や連絡ノート類の整備、閲覧方法、館長から職員への周知機会の創出等、具体的な策を実践することで、積極的に理解・共有に努めている。
カテゴリー2 経営における社会的責任	地域の公共施設としての役割と責任を理解し、公平で適切な施設管理をしている。地域との協働を目指し連携体制を大切にしている。	学習のための施設として地域や利用者に認知されている。図書室サービスによる専門性の発揮、地域の小学校等との日常的な連携も確認でき、地域に根差した施設を目指している。
カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用	利用者の抱える不満・要望の把握と収集に努め、その時の状況や環境・影響など多角的に検討し解決策を見出している。利用者との信頼関係が構築され地域に根付いたサービス提供に結びついている。	日頃の利用者とのコミュニケーションの中で、不満や要望を把握しようと努めており、実際に改善活動に繋がっている事例が複数確認できた。
カテゴリー4 計画の策定と着実な実行	施設を取り巻く環境(設備面・安全面・サービス面)の改善や対応の必要が生じた際は決められた手順に従って解決する体制を整備している。必要に応じて見直しを行い、成果をあげている。	利用者の安全を守るために日常的に職員が施設点検を行い、改善点があれば緊急性・予算規模を含め、必要な手順で計画化を行っている。 危機管理の面では、事例ごと及び建物全体に関するマニュアル類は整備されている。今後は、施設独自で必要と考えられるマニュアル(夜間等)整備を期待する。
カテゴリー5 職員と組織の能力向上	財団として職員の資質向上に向けた研修を実施するほか、外部の研修機関の受講制度を導入している。組織内でも職員同士の業務に関する勉強の機会を大切にしている。	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」を当館に具体化させ、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	プライバシーマークを取得し「個人情報保護方針」に沿った管理をしている。そのほかに収集・蓄積した情報についても適切に保護・共有管理に取り組んでいる。	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>毎朝のチェックシート方式の日常安全点検に加え、職員と警備員による正午・夕方・夜間の見回り点検で安全・安心・清潔の保持に努めている。不具合発生には迅速に対応し改善をしている。</p>	<p>施設・設備(備品等)の管理については、定期点検だけでなく、日常的に職員が確認を行っている。利用者が快適に安全に利用できるように、高い意識をもって業務に望んでいる。</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>ユニバーサルサービスに配慮した「気遣いのサービス」「手助けサービス」を実施している。利用者の要求を満たすサービス提供と向上に努めている。</p>	<p>サービスの情報提供の取組みとして、パンフレットや新着図書の案内等、独自の広報物も展開している。利用者への対応を重視し、職員の配慮によるサービスを積極的に実践している。</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>階下の幼稚園をはじめ隣接の小学校・保育室と連携をとり子供の安全や学習支援に協力している。周辺の防犯・環境美化にも積極的に取り組んでいる。</p>	<p>近隣施設の行事への参加、地域の安全や清掃等の自主的活動を行うことで、地域交流を図っている。</p>
<p>サブカテゴリー3 生涯学習事業に関する事業の実施</p>	<p>生涯学習に関する図書資料の収集をしている。団塊世代対象に興味や生涯学習に向き合うきっかけづくりの場として「絵画」「手工芸」「書道」の自主事業を開催している。</p>	<p>図書室業務や館内における生涯学習に関する情報発信により、生涯学習の場として機能している。</p>
<p>サブカテゴリー4 指定管理業務の標準化</p>	<p>協定に則した均一性のある標準的なサービスと管理運営をしている。手順書の見直し更新については直ちに情報共有を図り質の高い業務遂行を行っている。</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5 指定管理料の執行状況</p>	<p>予算と事業計画に沿った適切な会計処理業務を行い決済時の検証を万全にして執行している。区への報告は正確・迅速に行っている。</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館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>

青山生涯学習館 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	62.5%	② 男性	37.5%
《年代》			
① 40代	22.7%	② 30代	19.4%
		③ 50代	19.4%
《職業》			
① 会社員	32.7%	② 主婦	26.6%
		③ 自営業・自由業	16.9%
《住居》			
① 港区外(東京都内)	47.0%	② 東京都外	27.1%
		③ 区内	25.9%
《利用頻度》			
① 月に4回以上	20.2%	② 月に2回	19.4%
		③ はじめて	19.4%
《利用目的》			
① 会議・研修・講習	57.6%	② その他	29.5%
		③ 語学	5.7%
※②その他の具体的回答→絵画、書道、図書室等			
●利用者からの声			
施設の維持管理についての満足度では、掲示物等の整理整頓の満足度が高い結果となっている。			
青山生涯学習館を気に入っている点として、自由回答からは「静かで落ち着いている」、「勉強がしやすい」という意見が多く見られた。生涯学習のための施設として、しっかり利用者に認識されている結果だと考えられる。また職員については、「親切で丁寧な対応」という感謝の声も多く寄せられている。			
要望、改善を希望する点としては、ゴミ箱の設置といった設備・備品に関する要望が多く見られた。			
●利用者の総合的満足度			
満足	51.5%	やや満足	44.4%
		やや不満	3.8%
		不満	0.4%