

平成27年度  
港区立区民センター第三者評価報告書(案)  
【 高輪区民センター 】

# 1 標準評価項目

カテゴリー		サブカテゴリー	
1	リーダーシップと意思決定	1	指定管理者が目指していることの実現に向けて一丸となっている
		2	指定管理者が目指していることを実現するために連携体制が構築されている
2	経営における社会的責任	1	社会人・指定管理者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる
3	利用者意向と地域・事業環境の把握と活用	1	利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している
4	計画の策定と着実な実行	1	実践的な課題・計画策定に取り組んでいる
		2	利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる
5	職員と組織の能力向上	1	指定管理者が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる
		2	職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる
6	情報の保護・共有	1	情報の保護・共有に取り組んでいる
7	施設・設備の維持管理	1	建物・設備の保守点検に取り組んでいる
8	サービス提供のプロセス	1	サービスの情報提供
		2	地域や地域住民との交流・連携の取組み
		3	指定管理料の執行状況

## ■カテゴリー1 リーダーシップと意思決定

サブカテゴリー1 指定管理者が目指していることの実現に向けて一丸となっている

### 評価項目 1-1-1

◆ 指定管理者が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している

標準項目		取り組みの有無				講評
1	指定管理者が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	法人の理念を入り口や事務所に掲示して、利用者と職員がいつも目にして、施設運営者の目指す目的や方向性を確認できるようにしています。また、事業計画は法人理念および区の基本計画をもとに策定して法人本部に提出し、法人経由で区に提出しています。事業計画は、年度初めの所内会議で法人理念を確認しながら職員へ説明しています。事業計画書には法人の理念を明記し、各職員は名札の中に理念を記載したカードを入れて、常時携帯することで理念が浸透するようにしています。
2	指定管理者が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

### 評価項目 1-1-2

◆ センター長・チーム(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、区民センターをリードしている

標準項目		取り組みの有無				講評
1	センター長・チーフは、自らの役割と責任を職員に伝えている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	職員の役割を職務分担表に明示し、所長はセンターの事業運営をリードしています。センター内では、職員が一堂に会する機会が作りにくいことから、日頃からのコミュニケーションを大切に職員間の情報共有を図っています。たとえば、連絡ノートを活用して職員からの意見・提案を求めたり、区からの連絡事項を記録するなどしています。その他、区民センターの所長と支所管理課が集まる区民センター長会への参加や、法人との定期的な連絡など、センター以外との連携を図る役割を担っています。
2	センター長・チーフは、自らの役割と責任に基づいて行動している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

### 評価項目 1-1-3

◆ 重要な案件について、センター長・チーフ(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

標準項目		取り組みの有無				講評
1	重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	所内において課題がある場合は、毎月開催する所内会議での検討を経て決定しています。所長の権限で判断する課題や問題は、区や法人の統括責任者と相談して決定しています。重要な決定事項の内容やその経緯は、夕礼や所内会議での説明、業務日誌による伝達などで職員に周知しています。利用者に対しては、館内に案内を掲示したり法人のホームページに掲載するとともに、利用者懇談会で内容を報告しています。
2	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	利用者に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝える	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

サブカテゴリ-2 指定管理者が目指していることを実現するために連携体制が構築されている

評価項目 1-2-1

◆ 港区と連絡、相談、報告をし業務を進めている

標準項目		取り組みの有無				講評
1	各区民センターを管轄する管理課と連絡、相談、報告をし、業務を進めている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	区民センターを管轄する管理課に、法人経由で実績や日程、修理などを記載した実績報告書を、翌月10日までに提出するとともに、毎年度、年次実績報告書を4月30日までに提出し、連携を取りながら業務を進めています。また、毎月区民センター長会などが開かれ事業報告をするほか、高輪地区で法人が指定管理を受けている各施設と連携がとれるように話し合っています。その他に、行政に関わる問題については、区の担当者が専門的な立場から助言してくれるなど、区から日常的に支援を受けています。
2	区民センターの業務に対して、管理課のバックアップ体制がある	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	月次報告書等を作成し、所定の期日までに報告をしている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

評価項目 1-2-2

◆ 区内にある区民センター同士が連携し、事業を進めている

標準項目		取り組みの有無				講評
1	センター長、チーフは、担当している区民センター以外の事業を把握している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	毎月各区民センター長が集まり、区民センター長会を開き、特例申し込み制度のある来年度の申し込みの方法など、各区民センター共通の業務についての調整や利用条件を満たさない団体など、注意しなければならない申し込み、他の区民センターの状況についてなど情報交換を行っています。会議の内容は所内会議で職員に伝え、議事録を回覧して確認するようにしています。また、支所管内の施設のお祭り「あっぷリング」と区民センターのお祭り「輪い輪いまつり」などを他施設と共同開催したり、連携しています。今後、共同事業として、法人が得意とする介護分野の経験を活かし、「介護予防フェスタ」を進めていく予定です。
2	区民センターのセンター長が集まり、課題、問題を共有する機会を定期的にもっている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	区民センターが、支所管内の施設等と連携をして行う事業を実施している。	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

## ■カテゴリー2 経営における社会的責任

サブカテゴリー1 社会人・指定管理者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

### 評価項目 2-1-1

◆ 社会人・公共サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している

標準項目		取り組みの有無				講評
1	公共サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などを明示している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	施設に関する条例や規則、法令、要綱などはファイルにして、いつでも取り出せるよう棚に配置しています。新入職員は法人の新人研修で必要な規則や条例などを学んでいます。また、法人の会議の中で職員が10分で学べる資料を作成しており、感染症などについて資料に沿って自己学習ができるようになっています。マニュアルは、接遇や危機管理など各種マニュアルを計画的に揃えています。また、所内でも接遇研修の資料を作成し、接遇に力を入れていく予定です。法人では年2回人材育成プロジェクトが勉強会を開いており、当センターからも職員が参加しています。
2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

### 評価項目 2-1-2

◆ 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている

標準項目		取り組みの有無				講評
1	第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	施設の活動内容を外部に公開し、開かれた組織になるように、第三者評価を受審し、その評価結果報告書を窓口や法人のホームページなどで公開していく予定です。パンフレットや区民センターだよりをいきいきプラザ、高齢者施設、公園などに掲示するなど、広く区民に施設の情報を公開しています。
2	透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

## ■カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

### サブカテゴリー1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している

#### 評価項目 3-1-1

◆ 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)

標準項目		取り組みの有無				講評
1	指定管理者として苦情等の相談をする機能を持ち、指定管理者以外の相談先を遠慮なく利用できる事を、利用者に伝えている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	玄関にご意見箱を設置し、利用者の目につくようにするとともに、同じ場所に港区公聴はがきを置き、意見要望を伝えることができることを明示しています。そして、苦情相談責任者を掲示しています。意見や要望、苦情については、法人の苦情事故対応管理規程にしたがって、業務日誌や状況報告書などで所長に報告し、相談して解決するようにしています。
2	利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

#### 評価項目 3-1-2

◆ 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

標準項目		取り組みの有無				講評
1	利用者アンケートなど、指定管理者側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	講座などの事業が終了する際に、アンケートを実施して利用者の意向を集約しています。集約した意向を含めて報告書を作成し、事業の継続や次の企画に結びつけるなどの活用をしています。また、毎年利用者全員の施設満足度をアンケート調査を実施して、区に報告しています。このほかに、利用者懇談会で利用者の代表と意見交換の場を設け、提示された意見や要望をその後活かすようにしています。改善の取り組みなどは館内に掲示して、利用者に伝えています。
2	指定管理者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

#### 評価項目 3-1-3

◆ 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

標準項目		取り組みの有無				講評
1	地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	地域の福祉ニーズの収集や状況を確認し、地域の一員として認識してもらえるように、「地域包括支援センター」や「いきいきプラザ」との連絡会「地域ミーティング」に参加しています。また、地域の生涯教育などのニーズを集約するためにコミュニティーカレッジの連絡会に参加しています。これらの会や支所会議で保育園や児童館の館長から子ども達の課題を聞いたり、高齢者の状況を確認したりして、地域の利用者の意向を把握し、事業計画策定の参考にしています。
3	指定管理者としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

## ■カテゴリー4 計画の策定と着実な実行

### サブカテゴリー1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

#### 評価項目 4-1-1

##### ◆ 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

標準項目		取り組みの有無				講評
1	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	事業所の重要な計画の一つである年度事業計画書の策定日程が決まっています。事業計画書は港区基本計画、高輪地区計画や法人の中期計画にもとづき作成されますが、当年度の各事業の振り返りや利用者の要望、職員の新規な提案などに基づき、年度末に次年度の事業計画書を作成しています。事業計画の策定に当たっては、所内会議などで職員の意見を聞き、内部環境や外部環境などの分析を行ない、事業が効率的に進むようにしています。
2	課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
4	計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

#### 評価項目 4-1-2

##### ◆ 着実な計画の実行に取り組んでいる

標準項目		取り組みの有無				講評
1	計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	実施する事業は、体制や責任者、役割を明示した事業実施計画書に基づき行われます。法人の事業所責任者間の会議などで取り組みの先進事例や失敗事例などを共有して、事業計画に取り入れ、より高い成果が得られるようにしています。事業が目標を達成できたかどうかの参考となる、利用者の満足度や参加者数などの指標や達成度を図る基準を設け、達成度を評価しています。また、各計画の進捗度合いを明確にするため、毎月法人に進捗状況を報告しています。
2	計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にすることの取り組みを行っている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
4	計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

評価項目 4-2-1

◆ 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

標準項目		取り組みの有無				講評
1	利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	利用者の安全の確保や向上を図るため、災害時の役割分担表や緊急連絡網を壁に掲示し、自衛消防マニュアルなどで、災害時に備えています。事故や侵入、災害などの事例を、法人や区民センターなどの会議で聞き、所内会議で共有しています。事故や侵入、災害などが発生した場合、管理課や警備室、防災センターなどと協力してサービスなどの継続を行う体制を整えています。事故や事件が発生した場合は振り返りを行い、職員の行動や処置を反省し、事件事故報告書に再発防止策を明示しています。また、報告書は回覧して、全職員に周知し情報共有を図っています。
2	事故、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	事故、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	事故、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	



## ■カテゴリー5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリー1 指定管理者が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる

評価項目 5-1-1

◆ 職員の質の向上に取り組んでいる

標準項目		取り組みの有無				講評
1	職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握するために、半期毎に所長と面談を行い、指導や助言を受けています。各職員が目標管理シートに、仕事や能力に関する目標を記入し、これに元にして面談を行い、所長と話し合っています。 研修は各職員の希望や職位に応じたテーマを選び、受講します。各職員の希望や法人の規程により選んだ受講テーマを所内で計画表にして、スケジュールを検討します。研修計画に則り、研修を受講した後、研修報告書を作成し、法人に提出するとともに、法人のイントラネットに掲示して共有化を図っています。
2	指定管理者の人材育成方針に基づき、個人別に必要な支援をしている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援をしている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
4	職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

サブカテゴリー2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

評価項目 5-2-1

◆ 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

標準項目		取り組みの有無				講評
1	職員の判断で実施可能な範囲と、それを越えた場合の対応方法を明示している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	運営マニュアルや役割分担表に記載されている責任と権限により、各職員が自分の判断でできる範囲を明示しています。それらに示された範囲を越えた場合は、所長や副所長に相談しながら対応しています。職員一人ひとりの気づきや工夫は、毎日の夕礼や業務日誌に記入し、お互いに学びあっています。また、気づきや工夫を文書化し、法人の「マニュアル大賞」や「マイスターコンテスト」に参加し、職員の学びの場にするるとともに、発表などを通じて成長を促しています。
2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

## ■カテゴリ6 情報の保護・共有

### サブカテゴリ1 情報の保護・共有に取り組んでいる

#### 評価項目 6-1-1

◆ 指定管理者が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

標準項目		取り組みの有無				講評
1	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	電子情報は所長と職員がIDとパスワードを持ち、アクセス制限により使用できる情報を管理しています。利用者情報の入った施設予約システムのパソコンは個人のIDとパスワードを入力してログインし、外部への情報漏れなどを防ぐため、外部接続はしていません。 利用者から申込表などで取得する年齢など個人情報の利用目的、管理方法などを掲示などにより明示しています。また、個人情報の記載された書類などは鍵付きのキャビネットで保管し、外部に持ち出せないようにしています。書類は文書番号で整理され、保存年限を過ぎたものは廃棄し、整理しています。
2	収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

#### 評価項目 6-1-2

◆ 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

標準項目		取り組みの有無				講評
1	指定管理者で扱っている個人情報の利用目的を明示している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	利用団体登録に必要なメンバーの名前や住所、年齢などの個人情報は、利用登録時に利用登録諸費収集目的などを明示していますが、さらに窓口での掲示などいつも利用者の目に触れるようにする取り組みが期待されます。個人情報の収集に関する同意書に規定を明示しています。これは、港区情報安全対策指針及び法人の情報管理マニュアルに登録された個人情報の取り扱いについては「個人情報安全管理手順書」にもとづいて、保管や利用、情報の開示などを行っています。 職員は個人情報の取り扱いについて、所内の勉強会を開催し、事例検討や情報共有を行っています。
2	個人情報の保護に関する規定を明示している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	個人情報の保護について職員や委託業者が理解し行動できるための取り組みを行っている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

## ■カテゴリー7 施設・設備の維持管理

### サブカテゴリー1 建物・設備の保守点検に取り組んでいる

#### 評価項目 7-1-1

◆ 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されている

標準項目		取り組みの有無				講評
1	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	館内は随時見回りや目視点検を実施しています。貸し出した部屋は、鍵が返却された時点でチェックシートを使って破損や汚れを点検し、結果を記録しています。修理などが必要な場合は、管理課に報告するなどの処置をとっています。利用者に過失がある畳の汚れなどは、元の状態に戻してもらうようにしています。
2	発見された不具合が適切に処理されている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

#### 評価項目 7-1-2

◆ 備品の管理及び安全点検に取り組んでいる

標準項目		取り組みの有無				講評
1	区民センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	備品台帳を施設分と財団分に分けてそれぞれ作成し、定期的に確認しています。施設分の備品台帳は毎年区による点検を実施して、問題がないことが確認しています。当施設は舞台など、専門的な知識が必要な設備があり、これらは業者に委託して点検を行っています。不具合が見つかった設備は、各種報告書で報告するとともに、相見積もりをとるなど、価格も配慮して修理を行っています。
2	備品台帳に記された備品がすべて揃っている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	備品の安全点検マニュアルを備え、それに沿って定期的な安全点検が行われている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
4	備品は、目に見える損傷等がなく、良好な状態に保たれている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
5	発見された不具合が適切に処理されている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

評価項目 7-1-3

◆ 職員が施設内の清潔の保持、整理整頓その他の環境整備に関する業務に取り組んでいる

標準項目		取り組みの有無				講評
1	目に見える埃、土、砂、ごみ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	区民センターの日常の清掃は、高輪コミュニティープラザの清掃担当者が行っています。業者との契約は管理課が行っています。消耗品の補充は在庫が必要以上に増えないように、数量の管理とともにコストを管理しています。受付周りは利用者が使いやすいように常に整理整頓を心がけています。利用者のゴミは原則的に持ち帰ることになっていて、これを周知しています。また、リサイクルに取り組み、裏紙の使用やペットボトル、インクカートリッジなどを回収しています。節電に取り組み港区節電方針に沿って運営し、部屋の温度設定や、照明のこまめな消灯などを行っています。
2	消耗品の補充が適切に行われている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	受付周り、パンフレット置き場など整理整頓されている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
4	ごみの発生抑制に取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
5	リサイクルに取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
6	省エネルギーに取り組んでいる	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

## ■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

#### 評価項目 8-1-1

##### ◆ 利用者希望者等に対してサービスの情報を提供している

標準項目		取り組みの有無				講評
1	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	施設を利用するための予約システムや、施設が提供するサービスの内容を記載した「高輪区民センター施設利用ガイド」を、子どもや高齢者の見やすい大きさの文字を使い、日本語と英語の2カ国語で提供して、広く住民が利用しやすいようにしています。また、区民センターだよりを、毎月発行して掲示するとともに、他の区民センターなどにも置き、多くの人に見てもらえるようにしています。区民センターだよりはホームページや広報誌にも載せて広くPRしています。見学希望者は電話で受け付け、目的の設備や部屋の空き具合などを確認して、見学時間を決めています。
2	利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に施設の広報・PR活動を実施している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
4	利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

#### 評価項目 8-1-2

##### ◆ 団体や区民等に対して、地域活動の場として活用できるよう適切に業務が実施されている

標準項目		取り組みの有無				講評
1	施設及び備品の貸出・調整を行っている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	設備や備品など有料で貸出を行うものは、施設予約システムに利用できるかを最新情報にしておき、利用者はそれを確認して、予約してもらうようになっています。備品登録をしていないラジカセやホワイトボードなどは、物品の貸し出し記録をつけて貸し出しています。
2	スムーズで確実な予約システムを構築している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

評価項目 8-1-3

◆ 利用者にとって、公共性、平等性が担保されている

標準項目		取り組みの有無				講評
1	適正な予約受付、登録者管理、利用調整等が行われている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	予約受付や登録者管理、利用者調整は港区条例や要綱、施設予約システム運用マニュアルに基づいて適正に行われています。利用者に対しては業務マニュアルや接遇マニュアルにもとづいて対応しています。職員に対してはOJTや区、法人の研修などで公共施設の職員としての考え方や行動を学び、公平性の保持、平等などが保てるようにしています。さらに、マニュアルの配布や会議での話し合いの中で理解が深まるように取り組んでいます。また、各団体への働きかけや広報活動により企画講座の開拓に取り組んでいます。
2	利用者への適正な対応ができる体制があり、マニュアル等が整備されている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	公共性・公平性の保持、平等利用に関する職員の研修が行われ、職員に対して周知徹底されている(マニュアル、研修記録など)	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
4	各団体への広報活動を行っている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

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

評価項目 8-2-1

◆ 自主的地域活動の支援に関する業務を実施している

標準項目		取り組みの有無				講評
1	イベント等の実施にあたっては、地域や町会、自治会、商店会と連携して実施している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	「輪い輪まつり」の実施は年間計画で行うため、年間を通じて地域団体「CCクラブ」や地域の障害者就労支援施設、保育園、児童館、支所と連携しています。「輪い輪まつり」では、実行委員会の募集などを通じて区民センター利用団体間の交流を図り、発表会を実施しています。
2	団体やサークルに対して、利用者懇談会やイベントへの参加協力を求め、区民センターを利用する団体間の交流を図っている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

評価項目 8-2-2

◆ 地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施している

標準項目		取り組みの有無				講評
1	区民へ地域活動情報の提供を行っている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	チラシやポスター、情報誌を区民センターや区施設への配布して、区民へ地域活動情報の提供を行っています。また、コミュニティカフェやMOA美術館港区児童作品展を共催し、地域コミュニティ活性化と児童の健全育成のために、展示ギャラリーを提供など協力しています。本作品展はPTA区会長や協会からも見学に来るなど好評を博しました。
2	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

評価項目 8-2-3

◆ 利用者にとって、公共性、平等性が担保されている

標準項目		取り組みの有無				講評
1	地域活動に資する講座等の開催やイベント等を開催している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	地域活動に関する講座やイベントは「輪い輪いまつり」の主催をはじめとして、地域の交流の場となるフレンドリーコンサートやコミュニティランチ講座を実施しています。また、区民の生涯学習の場として、コミュニティカレッジ講座やダンス講座などを実施しています。各講座実施後に振り返りを行い、月次の実績で講座の開催数、参加者なども確認しています。この結果を元にして、講座ごとに企画書と報告書を見直すとともに、新規講座やイベントの企画、開催につなげています。
2	区民の生涯学習の場として、事業やイベントを企画している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	開催件数、参加者数の数値目標を適切に設定し、振り返りを行っている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
4	定期的に見直しをして、講座の新たな開発、活用につなげている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

評価項目 8-2-4

◆ 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施している

標準項目		取り組みの有無				講評
1	区民センター利用者、港区、指定管理者の意見や情報交換の場として、利用者懇談会を開催している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	年1回区民センターの利用者や港区、指定管理者の意見や情報交換の場として、独自の利用者懇談会を開催しています。また、毎年2月に、5カ所の区民センターの利用者代表を各センターから2名が参加して、指定管理者との全体会を開催して、情報交換を行っています。
2	各区民センターの利用代表者による全体会を年1回以上開催している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

サブカテゴリ—3 指定管理料の執行状況

評価項目 8-3-1

◆ 指定管理料は適正に執行されている

標準項目		取り組みの有無				講評
1	適切な経理書類が作成されている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	毎月经理報告書を作成し、法人経理に提出後、支所への経理報告を作成しています。物品の購入は担当が発注伝票を書き、所長が承認しています。納品は窓口で行われ納品書を綴じています。購入から納入まで、相互チェックが働くようにしています。センターで必要な現金は、法人に申請して口座に振り込んでもらいます。そこから必要の都度引き出し、銀行口座入出金表に記録しています。また、事業所責任者印は所長が保管し、現金金庫は開館時、夕方、閉館前の1日3回確認、センター内部の金庫は所長が管理しています。
2	通帳や印鑑などが適切に管理されている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	
3	現金、金券、郵券は適切に管理されている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	

評価項目 8-3-2

◆ 発注、業務委託は適切に執行されている

標準項目		取り組みの有無				講評
1	コスト削減のための策を講じ、実施できている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	余分な在庫を持たないように、在庫を確認できるように整理して、残数が少なくなってから必要数を発注しています。業者に対応への要望を伝え、相見積もりをとり適正な価格で契約するなど、適正に契約を実施しています。
2	業務委託等の契約に関しては、適切に行われている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>	



■施設の特に良いと思う点 さらなる改善が望まれる点

特に良いと思う点	さらなる改善が望まれる点
<p>多種多様な講座や、無料で参加できるコンサートなどを実施しています。参加者同士が交流を図ることにより、地域コミュニティづくりに寄与することを目的としています。また、利用者のニーズに合わせたアフターヌーンコンサートの開催やボイストレーニング講座などを開いています。</p>	<p>利用団体登録に必要なメンバーの名前や住所、年齢などの個人情報、利用登録時に利用登録諸費収集目的などを明示しています。さらに窓口での掲示など、個人情報の利用目的が利用者の目に触れやすいようにする工夫が期待されます。</p>
<p>区民センターの利用案内をさまざまな国籍の利用者や、幅広い年齢層が理解しやすいように読みやすい文字を使い、日本語と英語の2ヶ国語で示しています。さらに、高輪地区の地域活性化と、地域情報の一元化に向けて、町会・自治会や地域団体と連携する取り組みを始めています。</p>	<p>利用者の安全の確保や向上を図るため、災害時の役割分担表や緊急連絡網を壁に掲示し、自衛消防マニュアルなどで、災害時に備えています。さらに、事故などを予防するためにヒヤリハット事例の蓄積と分析が期待されます。</p>
<p>職員一人ひとりの気づきや工夫を、毎日の夕礼や業務日誌に記入し、お互いに学び合っています。また、気づきや工夫を文書化し、法人の「マニュアル大賞」や「マイスターコンテスト」に参加し、職員の学びの場にするとともに、発表などを通じて成長を促しています。</p>	<p>区民センターは開館から閉館までの時間が長く、職員はシフト制で勤務しています。その中で効率的に業務を図るよう工夫をしていますが、利用者調査結果では意見を伝える手段の提供や意見・要望への対応について改善の余地があるとみれます。利用者への対応、職員の働きやすさなど、より良い体制が構築されることが期待されます。</p>