

平成29年度
港区立区民センター第三者評価報告書
【高輪区民センター】

有限会社 エテルノ

■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		取組の有無			
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	■	なし	□
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組を行っている	あり	■	なし	□
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組を行っている(会議中に確認できるなど)	あり	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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ている	あり	■	なし	□

サブカテゴリー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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□

カテゴリー1の講評

法人の理念を掲示し職員に明示するとともに、名札にカード型の印刷物を入れて常時身につけている

法人の理念を事務所の職員の目が行きやすい場所に掲示し、いつでもくり返し確認できるようにしている。また、法人の理念をコンパクトなカードに記載し、名札に入れることでいつでも取り出して確認できるようにしている。また、法人理念をもとにした事業所の事業計画を職員に配布し、センター長が職員に解説することで、内容を理解し、深めることができるように取り組んでいる。

業務分担表でセンター長をはじめとした各職員の役割分担を明示し、重要事項の決定や周知を行っている

業務はセンター長をはじめとした全職員の役割と責任を役割分担表で明示し、それぞれの担当職員が自分の業務範囲を判断でき、独立して判断し実施できるようにしている。センター長やチーフは業務分担表に示された業務を実施することで、自らの役割と責任による行動を行う事ができる。また、センター長やチーフは事業計画を策定し、職員に内容を解説することや、事業計画の目的や法人の理念にもとづく活動や職員への指導を行って、求められる役割と責任を果たしている。

毎月1回区民センター長会議に出席し、区民センターの運営上の課題や問題を共有している

毎月1回区民センター長会議に出席し、区民センターの運営上の課題や問題を共有している。また、その内容を文書や口頭で、職員に説明し、情報の共有をしている。その中でも全職員にとって関係が深い、港区文化芸術振興プランを説明し、回覧及び所内で閲覧できるようにし周知徹底を行なっている。地域住民で構成される「高輪地区CCクラブ」と高輪区民センター、高輪地区総合支所の3団体、及び地域ボランティアが連携し「コミュニティ・カフェ高輪」を共同開催している。支所管内の施設のお祭り「あっぷりング高輪フェスティバル」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、また地域の教育機関である明治学院大学及び慶応大学の応援団部と連携して「輪い輪いまつり」に出演してもらい、地域ネットワーク強化に向けて積極的に取り組んでいる。

■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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□

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		取組の有無			
1	第三者による評価の結果公表、情報開示など多様な媒体を活用し、開かれた組織となるように取り組んでいる	あり	■	なし	□
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	■	なし	□

カテゴリー2の講評

区民センターの職員として守るべき法・規範・倫理などを、研修やOJTにより修得している

区民センターの職員として守るべき法・規範・倫理などを、法人の新人研修で全員が修得するとともに、事業部の研修会でもくり返し学んでいる。待遇についても法人の研修などで学ぶとともに、直接先輩職員やセンター長がOJTで教え、できないではなく提案型の教え方を中心にいねいに説明するようにしている。その他、法人では年数回人材育成プロジェクトが勉強会を開いており、当センターからも参加している。

アンケートや利用者懇談会の実施により、利用者の要望や意見を取り入れ運営に活かし、事業内容をお便りで広く公開している

利用者アンケートを毎年実施し、利用者の意向や要望を確認し、その結果を掲示などにより公表するとともに、高輪区民センター独自のホームページ上でも公開して、広く関心を持つ関係者に周知している。施設の活動内容や第三者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するとともに、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る。また、センター利用者の懇談会を開催し、利用者代表による意見や希望を確認している。さらに、区の5つの区民センター合同の懇談会を毎年開催し、利用者の要望を知る手がかりにしている。

■カテゴリ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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
2	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	■	なし	□

カテゴリ3の講評

利用者の意向や要望をとりいれ解決する仕組みを備え、区の公聴ハガキを入口に配置している

利用者の意向や要望をとりいれ解決する仕組みを備え、区民センターの受付近辺に、苦情解決の仕組みをフローチャートで示して掲示するとともに、区の公聴ハガキを配置している。要望や苦情については多くはないが、職員が適正に対応できるようにフローチャートを使用している。意見・要望・苦情については、苦情相談責任者である所長に報告。所長とともに解決に取り組んでいる。

利用者アンケートや利用者懇談会を毎年実施し、利用者の意向や要望をサービス向上に活かすように取り組んでいる

利用者の意向や要望、苦情を利用者アンケートや利用者懇談会での意見聴取により確認している。毎年、利用者アンケートを実施し、窓口にアンケート用紙を配置し利用者に協力を呼び掛けている。提出されたアンケートは、集約、分析し、利用者の意向を活かした事業運営に結びつけるとともに、「利用者調査等に関するご意見と回答」を館内掲示し周知している。また、アンケートの結果は、利用者満足度調査報告会に提出され、合同利用者懇談会で発表される。また、講座出席時の満足度アンケートを実施し、次年度に同講座を継続するかどうかなどの判断材料にしている。

地域の関係機関の連絡会などに参加し、地域の意向を確認、収集するとともに、区民会館の活動を周知し、事業運営に役立っている

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」、CCカフェの「定例連絡会(港区・地域団体・区民センター)」に参加している。高輪地区の地域ミーティング(高輪地区いきいきプラザ・高輪区民センター・地域包括支援センター白金の森)で地域の高齢者の問題、課題を聞いて、事業計画策定を行い地域事業計画を作成している。

■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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
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などの取組を行っている	あり	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□
4	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	■	なし	□
5	何か事故があった場合の危機管理について、港区との連携はとれている	あり	■	なし	□
6	危機管理マニュアル等、職員が読み込んでいる	あり	■	なし	□
7	報告事項はすぐに上司・財団・港区へ報告している	あり	■	なし	□

カテゴリー4の講評

計画は各段階の時期を定めて、利用者の意向を活かすなど多面的な観点から策定している

年度開始時期、法人各部門ごとに事業計画発表会を催し職員研修を兼ねて行なっている。8月の予算編成時期に合わせて、センター長が年間スケジュールの概略を決め、そのスケジュールに沿って運営が行われている。また、職員の気づきや工夫をとりいれるため、所内会議などで職員の意見を把握している。計画策定にあたっては、内部環境分析、外部環境分析などを行なって、事業のリスクや効果などを含めた管理に活かしている。事業計画は、リスクも踏まえて勘案し策定している。

事業が計画通りに進められるように、勉強会の開催や、アドバイザーの確保などを行っている

事業が計画通りに進められるように事業計画には、具体的な実施内容を明記している。法人の事業所責任者間の勉強会などで、取組の先進事例の情報共有をし事業計画にも取り入れている。また、登録団体の中で、アドバイスのできる人材を確保し、画家や歴史の専門家、音楽の専門家などにより、事業計画の質を保てるようにしている。事業計画に沿って、事業の企画書や報告書を作成し、そのつど、目標と達成度を確認するとともに管理課に提出して情報の提供を図っている。事業計画進捗状況は、月単位で法人に進捗状況を報告し、遅滞や抜けなどが起こらないようにしている。

利用者の安全を図るために、緊急時の役割を明確にして、マニュアルに沿って行動できるようにしている

利用者の安心・安全を図るために支所内において自衛消防組織が編成されている。非常時には、高輪地区総合支所 副総合支所長兼 管理課長より情報提供及び対策指示が発信される。緊急対応・安全管理マニュアルを備え、常時閲覧できるよう事務所内に設置している。さらに、適時、リスクマネジメント会議を開催し再発及び予防に取り組んでいる。緊急連絡網、帰宅困難者対策用リストを作成し対策を講じ、区管理課担当職員に適時報告している。

■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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□

カテゴリー5の講評

自己申告書や面談で職員の能力向上に対する希望を把握し、研修などの機会を提供している

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、キャリアアップ申告書の提出や面談、所内会議などで、希望を確認している。上期に自己申告書を提出し、センター長と面談をして、希望を確認するとともに助言や支援を行っている。研修計画のもと、所内勉強会や、必要に応じて法人内の研修に参加している。研修終了後は研修報告書を作成して、研修を十分に理解できるようにするとともに、職員間で情報を共有するようにしている。

役割分担表で職員一人ひとりの判断できる範囲を示し、その範囲を越えた場合はグループウェアなどで承認をとる仕組みができてい
 役割分担表で職員一人ひとりの判断できる範囲を示し、法人ネットワークツールのグループウェアであるニコラボを使用し、申請書類はワークフローに従って承認される仕組みがある。毎日の夕礼や業務日誌に改善点を記入。また、法人のマニュアル大賞等の学びの場とし参加している。研修後に事例研究発表会で発表するため、資料を作成している。

■カテゴリー6 情報の保護・共有

サブカテゴリー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		取組の有無			
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	■	なし	□
2	収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している	あり	■	なし	□
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	■	なし	□

評価項目 6-1-2

◆個人情報、「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		取組の有無			
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	■	なし	□
2	個人情報の保護に関する規定を明示している	あり	■	なし	□
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組を行っている	あり	■	なし	□

カテゴリー6の講評

PC情報の重要性や機密性を踏まえパスワードによるアクセス権限と鍵付きのキャビネットに整理・保管している

利用者情報の入った施設予約システムのPC情報の重要性や機密性を踏まえ、個人のIDとパスワードによるアクセス権限を設定している。また、併せてインターネットには接続できないようにしている。
収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように、個人情報の記載のある書類は、鍵付きのキャビネットに整理・保管している。登録情報は番号ごとにファイリングし、更新されるときには差し替えなどを行っている。

個人情報の保護に関する規定の明示が行われており、個人情報の勉強会も実施している

指定管理者で扱っている個人情報の利用目的は、利用登録時の利用登録書に収集目的などを明示している。個人情報の保護に関する規定の明示は、港区情報安全対策指針および法人の情報管理マニュアルに準じて個人情報の収集に関する同意書や個人情報保護規定の掲示により行われている。
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組として、個人情報の勉強会を実施している。勉強会内で事例を検討するなど、個人情報保護法に関する理解を深めている。

■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		取組の有無			
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	■	なし	□
2	発見された不具合が適切に処理されている	あり	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
2	備品台帳に記された備品がすべて揃っている	あり	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□
5	発見された不具合が適切に処理されている	あり	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
2	消耗品の補充が適切に行われている	あり	■	なし	□
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	■	なし	□
4	ごみの発生抑制に取り組んでいる	あり	■	なし	□
5	リサイクルに取り組んでいる	あり	■	なし	□
6	省エネルギーに取り組んでいる	あり	■	なし	□
7	感染症予防、健康管理等について、清潔な環境作りを意識している	あり	■	なし	□

カテゴリー7の講評

備品管理などが適切に行われている

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を保つために、ホール全般、舞台照明機構・ホール客席における定期保守点検を実施している。

区民ホール廊下天井、雨漏り箇所などの発見された不具合は、適切に補修処理されている。

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、適時リストを更新している。備品台帳に記された備品がすべて揃っていることを確認し、現物確認と併せてリスト更新を行っている。

定期点検や消耗品の補充・清掃など適切に行われている

給湯(中央式ボイラー系)メンテナンス表を使用し点検を実施している。部屋貸出終了後に利用状況報告書の提出を義務として、確認事項の確認を進めながら良好な状態を保つようにしている。ピアノ保守点検時の不具合は、現在処理済である。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るように、高輪コミュニティープラザ内の委託業者が清掃を行い、緊急時の対応は職員で確認し、机ふきなどの作業は職員が行うようにしている。消耗品の補充時は在庫が必要以上に増えないように、数量の管理や消耗品費のコストからも確認するようにしている。

パンフレット置き場の整理整頓やリサイクル活動などの環境マネジメントに取り組んでいる

■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		取組の有無			
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	■	なし	□
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なっている	あり	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□

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		取組の有無			
1	施設及び備品の貸出・調整を行っている	あり	■	なし	□
2	スムーズで確実な予約システムを構築している	あり	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□
4	各団体への広報活動を行っている	あり	■	なし	□

カテゴリー8 サブカテゴリー1の講評

利用者の特性を考慮した情報提供に工夫が見られる

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。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た、二ヶ国語対応の利用者案内や子どもや高齢者にも見やすい字の大きさに配慮した広報誌を作成している。広報誌やホームページに、施設の案内や事業開催のお知らせなどを積極的に載せるなどしてPR活動を実施している。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、なるべく部屋の空き時間を利用して案内するようにしている。

施設予約システムでの備品の貸し出しが行われている

施設予約システムでの備品の貸し出しの他、備品登録されていない物品の貸し出しは記録をつけて行っている。港区の施設予約システムで部屋管理を行なっている。

公共性・公平性の保持、平等利用に関する仕組みが構築され、職員にも研修などで周知されている

適正な予約受付、登録者管理、利用調整等が行われるように、予約システムを使用し、予約や登録などを滞りなく実施している。区民センター共通の運営マニュアルの他、受付マニュアルや、施設予約システムマニュアルなどを整備しながら、利用者への適正な対応ができる体制に取り組んでいる。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、職員に対して施設利用案内や運営マニュアルをもとに、入職者研修で周知徹底されている。利用者懇談会や利用団体に向けた輪い輪いまつり実行委員会などで広報を行っている。

サブカテゴリ—2 地域や地域住民との交流・連携の取組

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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□

評価項目 8-2-2

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

標準項目		取組の有無			
1	区民へ地域活動情報の提供を行っている	あり	■	なし	□
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	■	なし	□

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		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□
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	■	なし	□

評価項目 8-2-4

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

標準項目		取組の有無			
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	■	なし	□
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	■	なし	□

評価項目 8-2-5

◆地域社会を豊かにする為の企画・啓発活動を実施している

標準項目		取組の有無			
1	地域内の施設(保育園、児童館、学校、いきいきプラザ、など)と連携して、地域のコミュニティ推進のために事業を企画推進している	あり	■	なし	□
2	港区の事業や、商店街、団体等との連携事業がある	あり	■	なし	□
3	地域との連携についてコミュニティ推進を意識している	あり	■	なし	□

カテゴリ-8 サブカテゴリ-2の講評

地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施のほか、コミュニティカフェの広報チラシの掲示に取り組んでいる

港区社会福祉協議会と共催し福祉フォーラムを毎年開催している。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るために、輪い輪いまつり実行委員会の募集を行い、実行委員会形式で区民センター利用団体間の交流発表会を実施している。

区民へ地域活動情報の提供の面では、区民センターで行なわれる地域イベントの掲示や、コミュニティカフェの広報チラシの掲示に取り組んでいる。また、港区児童作品展を共催し、地域コミュニティの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る。

区民の生涯学習の場として新たな企画開催に取り組んでいる

地域の交流の場となる「白金の集い」「港区児童作品展」「中国伝統音楽コンサート」のイベントを地域団体と開催している。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る。開催件数、参加者数の数値目標を企画書に設定し、月次報告書で講座開催数や参加者数を振り返りながら行っている。講座開催ごとに、企画書と報告書を作成し見直しをはかり、新たな企画開催へとつなげている。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、区民センターの利用者懇談会や輪い輪いまつりの実行委員会を開催している。各区民センターの利用代表者による全体会(区民センター合同利用者懇談会)を開催している。今回の利用者調査にて、「音楽のコンサートが嬉しいです」「企画のコンサートが面白いです」などの声が寄せられている。

地域の関係機関が参加する地域まつりで利用者との交流が図られている

年に一度(2日間開催)の輪い輪いまつりを通して保育園・児童館・図書館・いきいきプラザ・区民センター登録団体などが参加し地域住民との交流を行っている。

港区の事業や商店街、団体等との連携事業として、例えば、明学応援団主催の第52回チャリティーショー「白金の集い」を共催し区民センター登録団体も出演するなどに取り組んでいる。港区が明治学院大学に業務委託し開設されている「チャレンジコミュニティ大学」の卒業生で組織された団体と連携し、カフェ事業の支援を行っている。

サブカテゴリー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		取組の有無			
1	適切な経理書類が作成されている	あり	■	なし	□
2	通帳や印鑑などが適切に管理されている	あり	■	なし	□
3	現金、金券、郵券は適切に管理されている	あり	■	なし	□

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		取組の有無			
1	コスト削減のための策を講じ、実施できている	あり	■	なし	□
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	■	なし	□

カテゴリー8 カテゴリー3の講評

毎月の経理報告書のもと適正な予算管理が行われている

予算の執行に関しては利用承認書による予算管理のもと、支出の有効活用のために事業ごとに予算表を作成しながら運用を行なうなど、公立施設の基本ルールに基づいた適切な対応が図られており、適正な運営を推進するために毎月経理報告書を作成し、法人経理に提出している。経理の書類をもとに支所へ経理の報告書を提出している。

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る

法人に申請して事業所の口座に振り込まれたものを、事業所のクレジットカードで都度ごとに引き出し、銀行口座入出金表に記録。事業所責任者印は責任者が保管している。

現金金庫は、開館時、夕方、閉館前の日に3回確認。事業所内部の金庫は所長が管理するようにしている。

また、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る。業務委託等の契約に関しては、業者へ対応の要望を伝えたくて、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る。

■カテゴリー9 創意工夫により力を入れている点

サブカテゴリー1 独自に取り組んでいる点

評価項目 9-1-1

◆区民センター利用者の種別特性を把握し、利用しやすい場の提供を行っている

標準項目		取組の有無			
1	区民センター利用者の種別特性を把握し、利用しやすい場の提供を行っている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>
カテゴリー9の講評					
イベント・コンサート開催を通して地域住民とのネットワークづくりを強化している					
高輪区民センターを登録館とする在住団体数は、区内区民センターの中で一番多い登録数となっている。また、音楽専用ホールがあることより音楽団体の利用率も高い。これにより、音楽団体とのセンター共催のイベント・コンサート開催を通して地域住民とのネットワークづくりを強化し地域包括ケアシステム構築に積極的に取り組んでいる。					

■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

アドバイスできる専門家を確保し、事業の専門的な質を評価できる仕組みを作っている

事業計画の策定にあたっては、専門的な知識が必要な事業もあるため、登録団体の中で専門的なアドバイスのできる人材を確保している。画家や歴史の専門家、音楽の専門家などにより、事業の内容に対する見解を確認することで事業計画の質を保てるようにしている。その事業計画に沿って、事業の企画書や報告書を作成し、そのつど、目標と達成度を確認するとともに、管理課に提出して情報の提供をしている。事業計画進捗状況は、法人のシステムに登録されどこの端末からでも進捗が確認できるようになっている。

地域のネットワークを強化し、質の高い事業ができるように体制づくりをしている

地域住民で構成される「高輪地区CCクラブ」と高輪区民センター、高輪地区総合支所の3団体、及び地域ボランティアが連携し「コミュニティ・カフェ高輪」を連携し共同開催している。支所管内の施設のお祭り「あっぷりング高輪フェスティバル」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、また地域の教育機関である明治学院大学及び慶応大学の応援団部と連携して「輪い輪いまつり」に出演してもらうことにより地域ネットワーク強化に向けて積極的に取組むなど、地域のネットワークの強化により、質の高い事業を展開している。今回の利用者調査にて、「輪い輪いまつりが楽しみです」などの声が寄せられている。

音楽専用ホールがあることより音楽団体の利用率も高く、区内で一番多い登録数となっている

高輪区民センターを登録館とする在住団体数は、区内区民センターの中で一番多い登録数となっている。また、音楽専用ホールがあることで音楽団体の利用率も高い。これにより、音楽団体とのセンター共催のイベント・コンサートの開催を通して地域住民とのネットワークづくりを強化し地域包括ケアシステム構築に積極的に取り組んでいる。今回の利用者調査にて、「音楽のイベントが楽しみです」などの声が寄せられている。

さらなる改善が望まれる点

利用希望者の特性を考慮した取組について、今後の発展と継続に期待したい

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。また、広報誌やホームページに、施設の案内や事業開催のお知らせなどを積極的に載せるなどしてPR活動を実施している。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た、二ヶ国語対応の利用者案内や子どもや高齢者にも見やすい字の大きさに配慮した広報誌を作成しているので、今後の継続に期待したい。

高輪区民センターの地域性にあった生涯学習の場を築いてほしい

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の開催件数、参加者数の数値目標を企画書に設定し、月次報告書で講座開催数や参加者数を振り返りながら実施しており、講座開催ごとに、企画書と報告書を作成し見直しをはかり、新たな企画開催へとつなげているので、講座の充実により幅広い学習の場として発展してほしい。

法人ネットワークを活用し、職員の士気を高める仕組みがあるので、継続に期待したい

法人ネットワークツールのグループウェアであるNIコラボを使用し、職員が自分の権限を越えた判断を申請する仕組みがある。申請書類はワークフローに従って承認される仕組みになっている。また、グループウェアは法人内の共通知報を掲載し、法人の職員としての意識を共有することができるようにして、働きがいや充実感を味わうことができている。