

令和6年度第三者評価 改善状況報告書

令和7年5月31日

施設名	港区立産業振興センター	施設所管課	産業振興課
所在地	港区芝五丁目36番4号 札の辻スクエア9～11階	指定管理者	みなと・キャンパス・リログループ

改善すべき指摘内容等	対応事業者 (共同事業者の場合記入)	令和7年3月までの改善状況等 (指定管理者記入欄)	令和7年4月以降の取組予定 (指定管理者記入欄)	所管課確認欄 (施設所管課記入欄)
施設の設置目的や運営方針を全職員が正しく理解し、日々の業務に反映できるよう、研修や情報共有などの取組を推進することを求めます。	みなと・キャンパス・リログループ	事業計画書の読み合わせや、個人面談における情報共有、コミュニケーションツールを活用した資料の展開・共有を通じ、体制づくりを推進しました。	4月に、令和7年度の基本方針・事業計画の理解促進のため、説明会やスタッフ全員参加のキックオフミーティングを開催し、副センター長や各担当からの事業説明を行いました。また、事業間連携についても協議を行いました。今後、シナジー効果を発揮してまいります。	全スタッフが一堂に会することで、新たな発想や取組が生まれるきっかけになるとともに、組織としての結束力が高まることを期待します。
施設利用者が安心して快適に過ごせる環境を整えるためには、スタッフ全員がホスピタリティの意識を高め、思いやりのあるサービスを実践できる体制づくりを求めます。	みなと・キャンパス・リログループ	利用者からのご意見を全スタッフに周知し、課題を共有しました。なお、接客研修については実施できませんでしたが、次年度に向けて、研修内容及びスケジュールの調整を行いました。	スタッフ全員を対象とした接客研修を8月に実施予定です。また、窓口対応マニュアルを適時・適切に改訂してまいります。さらに、外部講師による個人の理解度及びスキルの評価を行い、研修後も主体的かつ継続的な改善を図ってまいります。	研修の実施が到達点ではなく、研修で学んだ接客が、日常の対応力向上につながっているのか、所管課として動向を注視するとともに、引き続き、接客の向上に向けた取組が継続されるよう、指導・助言を行ってまいります。
会計報告は、全員が共通認識を持ち、責任ある対応を徹底し、正確な報告体制の構築を求めます。	みなと・キャンパス・リログループ	問題解決のための特別チームを編成し、全スタッフを巻き込み、事態の重要性を再認識するとともに、四半期ごとの詳細な会計報告を区とともに実行するなど改善を図りました。また、担当任せにすることなく、スタッフ一人ひとりが責任感を持って業務遂行に努めました。	経理の人員体制を増員するなど見直し、ダブルチェック機能を実装します。また、DXを含めた業務効率の改善に向けた取組も推進することで、人為的ミスリスク低減を目指します。	指定管理者の人員体制の見直しやDX推進による正確性の確保に向けた進捗を区としても十分に把握するとともに、引き続き、指定管理者からの会計報告を丁寧に確認し、必要に応じて適切な指導を行ってまいります。