港区立区民センター第三者評価

〔令和4年度〕

評価結果報告書

【台場区民センター】

評価機関　　有限会社エテルノ

Ⅰ 調査の概要

1 第三者評価の目的

「利用者のサービス選択」及び「事業の透明性の確保」のための情報提供

事業者の皆さんのサービスの質の向上に向けた取り組みの支援

2 調査方法

評価実施にあたり、事前に経営層による事業所の自己評価、全職員で行う職員自己評価、区民センターを利用している利用者に対する利用者調査を実施している。

確認根拠資料は、訪問調査の概ね4週間前までに評価機関への提出を依頼し、根拠の事前確認を行ってから訪問調査を実施している。

訪問調査は区民センターの課題や良い点を中心に把握することを重点に置いて実施している。

■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・副施設長（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・副施設長は、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・副施設長は、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・副施設長（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、副施設長は、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

理念の共有に向けた妥協のない運営姿勢が組織基盤の根幹を支えている

当財団の理念や目標、組織目標、「クレド」を事務所やロビーに掲示し、職員や利用者に示しており、利用に関わる方々の目に触れるホームページでも公開されている。事業計画では随所に区民センターがめざすことに向けて重視する取組が記載されている。このことから、財団が大切にする考えを関係者と共有することがいかに運営の基軸になるかを経営層はよく捉えていて、方向性を関係者ととことん共有すべく努力している姿がうかがえる。理念の共有に向けた妥協のない運営姿勢が、区民センターの根幹を支えている。より財団の理念の説明をわかりやすく、ホームページでのビジュアル的な説明に期待したい。

独自の評価指標をつくり、活動の中から理念や目標の共通理解を醸成している

当財団の理念や目標の実現に向けた独自の指標をつくり、現場の活動の中から大切なことの共通理解を醸成している。財団が大切にする理念の実現のために、自己目標を項目化し、3期にわたって自己評価できる設計になっている。さらに評価表には職員が協働して行う事業運営に必要な要素もあり、職員が自らの行いを振り返ることにより財団が大切にする理念を一人一人が確認できるチャンスを設けている。人事考課も進んでいるため、今後は相乗効果によりさらに理念の浸透が促進されるものと思われる。

重要な案件について、実情を踏まえて起案決裁をとり、業者選定委員会での審議と決定が行われている

重要な案件を検討し、決定する手順は、財団決裁規定に基づく起案決裁をとり、事業予算策定段階でのヒアリング・プロセスを経て、年間契約再委託先の業者選定委員会で審議され、決定される。他の区民センターとの連携を進めるために、施設長会や部課長会、区民センター長会等での情報交換やチラシ等配布物(他施設作成)の確認を行い、夏まつりで児童館や保育園、高齢者施設などとの連携や地域と一体となったフリーマーケットを行っている。

■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

公共サービスに従事する者として、クレドの掲示・法令適用チェックシートでの法令確認を行っている

財団全体でISO14001に取り組んでいるので法令順守やハラスメント等コンプライアンスの意識付けが出来ている。また、クレドの掲示・法令適用チェックシートで法令確認を行うほか、個人情報保護についても研修等で知識を身に着けている。財団や施設が認証を受けている、ISOやPマークをロビー内に掲示し、利用者にこれらの規格が保証するサービスの提供と施設の職員が法・規範・倫理など、求められる要件を満たしていることを示している。職員は初任者研修などで一般社会人および公共サービスにかかわるものとしての行動や言動などの知識と実際の行動について熟知している。

地域の人の目にふれやすい方法で地域社会に区民センターに関する情報を開示している

地域社会に事業所に関する情報として、ホームページにも過去2か年（令和2年度・3年度）の区民センター4館（麻布・赤坂・芝浦港南・台場）の利用者アンケート集計結果比較を公開している。台場区民センターは大変満足・満足の値が令和2年度86％から令和3年度91.3％と向上しているが、施設稼働率の向上へ繋がるような取組を行っているので、今後更に期待される。特に、エリアの居住世帯数約2,600世帯はキャパシティが変わらなく広がらず、昼間人口増加を占める在勤者の取り込みが必要である。現在は、近隣企業からの地域に関連する活動の周知に関する相談を窓口的に受ける存在となっている。地域のハブ的活動・情報発信拠点として進化していくためにも、やや雑多に貼付されたチラシやポスターを目的ごとに綺麗に掲出し直すなど整理整頓された情報発信に期待したい。

■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	□

カテゴリー3の講評

利用者アンケート、利用者懇談会などで、利用者の意向や要望を取り入れている

それぞれの事業は、事業後アンケートにより、事業参加者の満足度や要望を把握し、継続事業の場合は次回の事業に活かしている。また、事業参加者の中から、次の事業のヒントとなる要望などを取り上げている。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。特に頻度高い利用者の「顔」と「名前」が一致できるレベルで接遇対応している。さらに、利用料金支払いの方法なども予め現金支払いで暫定的に申請書承認書を出力、捺印等しておき用意、窓口で支払方法確認、手続き進め、後ほどキャッシュレス支払時は予約システム上だけ変更する、待たせない（省時間・効率的業務改善）やり方を見出して全員で共有して行っている。

地域の福祉ニーズや動向を整理・分析し試行錯誤しながら進めている

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。組織目標に「マーケティング・マインドをもって仕事をする」と掲げ、改善例として事業名称「絵本の読み聞かせ教室」講座を、実態的には「親達がどんな絵本を選んだら良いか？」という疑問（課題）がある事から「読んであげたい絵本の選び方」講座に変更した。その結果、緊急事態宣言下で5組14名の申込効果があった。他には、在勤者を動員できる事業として「金融投資講座」は仕事上がりに参加を想定し、18時30分を19時00分に開始時間を繰り下げて実施するなど試行錯誤しながら進めている。

当センターでは要望受付の仕組みを整え利用者の意向や要望の把握に努めている

区民センター共通の苦情解決の仕組みに加え、ご意見箱の常設により利用者の意向や要望の把握に努めている。要望や苦情については、その内容に応じて財団本部や区と相談して対応し、ご意見箱上部に「ご返信」として、要望への対応を表示している。利用者の声からトイレ個室内に手荷物をかけるフックが欲しいとの要望があったため、その3日後に各個室にフック設置を完了させている。その対応について感謝の言葉が寄せられている。迅速な対応を取る事で、利用者との信頼関係が良くなり、職員の自信と向上する高い意識が持てている。

■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	□

サブカテゴリー2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目　４－２－１

◆利用者の安全の確保・向上に取り組んでいる

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	新型コロナ感染症の予防及び発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている	あり	■	なし	□
6	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	□
7	危機管理マニュアル等、職員が読み込んでいる	あり	■	なし	□
8	報告事項はすぐに上司・財団・区へ報告している	あり	■	なし	□

カテゴリー4の講評

企画提案チャレンジを行い、事業計画をスタートさせ利用者の意向や地域の特性など多面的な観点から策定している

区民センターでは計画の策定に向けて、全職員で企画提案のチャレンジを行い、新規の事業などの案を募集している。事業策定と決定プロセスは、年間計画立案から年度末までの予算ヒアリングで承認を受けている。利用者要望について所管とタイムリーな打合せを実施している。職員からの改善提案に関しても、事業担当者との話し合いにてアイディアや具体的な進め方等を検討し実行しまたは次年度計画に反映している。コロナ禍の運営面対応に関しても区有施設の運営方針に沿って施設運営を柔軟に進めている。

事業が計画通りに進められるように、体制の整備や目標、指標の設定などを行っている

計画推進における体制や職員の役割や進捗内容などは、職員体制や職務分担、年間臨時休館日開示、事業進捗、役割分担確認表などで明示している。目標管理シートに事業の内容と達成度合いを測る指標を明示している。事業終了後は「事業報告書」で評価（5段階）と目的目標実行計画に基づく進捗状況（目標管理シート半期進捗管理）を行っている。

新型コロナ感染症の予防及び発生時における利用者の安全確保のための体制を整備している

台場コミュニティーぷらざ内施設合同での「火災避難訓練」を毎年実施し、日ごろからの分室・保育園・児童館の各施設との連携を確認している。不具合や連絡をスムーズに取るために避難導線確認を実施している。コロナ禍においても令和3年度中止事業としては、フリーマーケット（春1回）、芝浦運河まつり出店（同祭りの開催中止）の2事業に留め、イベント参加ニーズにも安心・安全（3密対策等）を図った上で対応しながら開催している。新型コロナ感染症の対策として、避難所コロナ対策マニュアルを設置するとともに、消毒液や検温器、マスク、手袋、アクリル板等の感染予防備品、利用者へ「ふき取り消毒セット（アルコール液＋ペーパータオル）」の窓口貸し出し実施、ソーシャルディスタンス要請、座席間引き、自家製パーティションなどを準備している。

■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、それを超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

コロナ禍にあったサービスを実現するための人材の育成に取り組んでいる

組織のノウハウ・人的資産を指定管理施設運営に活かす事が、施設運営（特に事業運営面）に大きく寄与すると考え、職員は積極的に本部広報・事業課とも頻繁に相談しつつ、オンライン事業開催のノウハウ共有や機材の借り受け（テント、オンライン撮影機材等）まで他部門と一緒に実施している。ホール舞台照明・音響機材の操作については、サービス提供の質標準化では職員間でのノウハウ共有が必要であり、職員間で研修を行っている。ホール内撮影録画装置の機能を活用した事例として、ホール全般の照明・音響・録画機材を紹介した「YouTube」を制作して、随時利用希望者や職場訪問の学生のプレゼンテーションに使用している。

職員一人一人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

職員一人一人が日常的に気付いた事やおかしいと感じた施設の状態など、上席者とともに極力その場にて、職場内での話し合い行われている。コロナ禍の中、施設貸し出しの基準や備品状態や清掃状態の事まで話し合いがあり、自由闊達な意見交換を行っている。また、他施設での団体に関する情報や利用規則などの意見交換も施設経験をベースに行っている。

■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、必要な人が必要な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

個人情報保護や個人情報の取り扱いに関して年次で研修機会が提供されている

組織本部内の事務局が主導して、個人情報保護や個人情報の取り扱いに関して年次で研修機会が提供されており、全職員法規内容変更に沿って更新が図られている。また、イントラネットへの外部不正アクセスのセキュリティ対応なども本部で対応しており、不正アクセスが起きた場合の手順もあり、PCのウイルス感染拡大が一次的に最小限の被害でとどまらせる手段を職員は理解している。不正アクセスについての模擬訓練も行っており、職員が定期的に内容の確認及び管理体制への強化へつなげている。

個人情報の保護に関する規定を明示している

館内には、ISO個人情報取り扱い指針を明示し、講座の募集チラシには個人情報の利用目的や問い合わせ先を記載している。利用者には、個人情報取り扱い同意書にサインをもらい同意を得ている。「プライバシーマーク付与」外部審査、及び同内部監査を毎年実施し、監査者として他施設での監査を実施している。監査実施者・被監査施設管理者の両方を体験する事での気づきやグッド・ポイントが横展開されている。

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

イントラネットの環境において、本部をはじめ各施設間含め財団内「共有フォルダー」が完備されており、各層・各施設などで情報の共有ができている。収集した情報は、施錠タイプのキャビネットにファイルで整理保管し、決められた保管期間が過ぎたものは廃棄処分を行っている。パソコン内でも過去分も含め「フォルダー」内で履歴管理されている。また「ISO14001」「ISO9001」「Pマーク」などに準拠し、「財団本部」と「管轄支所」などで2重の点検での牽制やチェックがなされており保護の仕組みを整えている。

■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

利用者が安全に利用できるように、「日常安全点検表」を基に安全点検を実施している

建物・設備が適切に管理され、利用者が安全に利用できるように、毎朝開館前と午前及び午後には「日常安全点検表」を基に全室の安全点検を実施している。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、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。職員に加え、警備スタッフ、設備管理者、台場分室まで施設全体で施設の老朽化や不具合発見と一次対応を行い、事故の未然防止、設備備品の長持ちにつなげている。

1日3回職員による各部屋確認チェック表を用いた巡回を行っている

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、衛生的な状態を保持するために、1日3回職員による各部屋確認チェック表を用いた巡回を行っている。受付周りやパンフレット置き場などの整理整頓は、日々の点検によりチェックしている。感染症予防対策として「手指消毒薬」を受付に常設し、利用者自らの手で消毒作業が出来る「消毒セット」の貸し出しを行っている。

備品は、定期的な安全点検に加え、適切なマニュアルを備えている

備品は、定期的な安全点検に加え、適切なマニュアルを備えており、特に音響機器（音響卓・カメラ卓・集会室音響卓）等にはわかりやすく作成したものを用意し、誤操作や不適切な扱いが防止できるよう取り組んでいる。施設全体の設備管理者と連絡を取り、在庫に応じ調達している。各部屋の消灯や空調機のこまめな運転と停止、消灯の徹底、クールビズ・ウオームビズ実施により省エネルギーに取り組んでいる。

■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している	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

様々な手段で積極的に施設の広報・PR活動を実施している

台場区民センターの情報は、港区のホームページや財団のホームページなどで提供している。また、施設案内パンフレットや施設予約システムガイドなどを作成し、受付窓口に備えている。施設の広報活動として運営団体で月刊無料情報誌「キスポート」を発行し、区民センターで行われる行事や講座、地域のイベントなどを掲載している。さらに、子ども向けの講座であれば子育て世代が利用するサイトに講座案内を掲載するなど情報発信の工夫をしている。

適正な予約受付、登録者管理、利用調整等が行われている

地域住民などの公平性を担保するために、適正な予約受付、登録者管理、利用調整等が行われている。また、利用者への適正な対応は、区民センター条例・運営要綱、運営マニュアル、施設ガイド、HP施設ガイドなどをもとに行っている。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、職員に対して区民センター条例やシステムご案内などについて周知が徹底されている。

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・連携に関する取組みを実施し、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・連携に関する取組みを実施し、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	□

カテゴリー8　サブカテゴリー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している

活動団体等の企画をセンターで講座・ワークショップ等で区民に学びの場にして還元する趣旨の「コミュニティ・みなと（カレッジ）」提案事業では募集から選考まで、透明性をもって審査決定している。また「お台場夏祭り」では地域とともに実行委員会を開催し、コロナ禍対応など開催運営方法について検討を行って、安心安全の確保と区民が楽しめる地域イベントとして両立させる努力を、地域住民と一体となって協働して取り組んでいる。

地域の特性を活かした事業を展開している

台場が「アニメの舞台」として登場している特性を活かし、そのアニメが商業施設で展開されたり、例えばガンダムなど「アニメの聖地」化したりしている背景を事業に取り込み、「アニメ声優チャレンジ講座」事業を企画実施している。地域の商店会主催による「芝浦運河まつり」では、台場区民センターは「ボディペインティング」、芝浦港南区民センターは「バルーンアート」のブースをそれぞれ担当し地域交流の支援及び職員間の交流にもつなげている。

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―8　カテゴリ―3の講評

決められた予算を決められた予算の適切な執行管理している

事業運営に関しては、予算ヒアリングでの予算要求と事業戦略との整合をはかり、次に年間再委託事業（施設保守点検）の契約が適正か業者選定委員会での契約先の精査が行われている。予算の執行に関しては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会計事務マニュアルに従って行っている。

物品の購入や業務委託の手続きは会計事務マニュアルに従って行っている

物品の購入や業務委託の手続きは会計事務マニュアルに従って行っており、相見積もりをとりながら、コスト削減のための策を講じている。さらに、業務委託の競争入札を行って適正な業者を選定している。節約やエコ活動などにも取り組み、経費の削減に努めている。現金や預金通帳、郵券などは金庫に収納され、現金や郵券はそれぞれ金種票や郵券受け払い簿に枚数を記入して管理している。

■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

◆施設長は、芝浦港南地区の地域性を踏まえた台場区民センターと芝浦港南区民センターの連携事業をどのように考えているのか

標準項目		取組の有無			
1	施設長は、芝浦港南地区の地域性を踏まえた台場区民センターと芝浦港南区民センターの連携事業を考えている	あり	■	なし	□

カテゴリー9の講評

台場区民センターと芝浦港南区民センターの施設長間で情報交換を行い、協働して地域性を踏まえた事業を行っている

台場区民センターと芝浦港南区民センターでは、「レインボーコンサート」「コミュニティみなと（旧コミュニティカレッジ）」「芝浦運河まつり」を共同で実施している。いずれも企画段階から担当者同士が密に連絡を取り合っており、地域の商店会主催による「芝浦運河まつり」では、台場区民センターは「ボディペインティング」、芝浦港南区民センターは「バルーンアート」のブースをそれぞれ担当し、職員間の交流にもつなげている。また、「マナー講座」は令和元年度に台場区民センターで開催され、施設長間の情報交換によって令和2年度から芝浦港南区民センターでも同講座を開催している。両センターでは、毎年講座のテーマを話し合い、相乗効果を狙っている。
支所管理課が開催する芝浦港南地区運営会議には両センターの施設長が必ず出席し、区民センターだよりをもとに活動報告を行っている。また、芝浦海岸町会・商店会連絡協議会では芝浦港南区民センター所長が必ず出席して両センター活動を説明しており、この2つの会議で町会自治会、学校関係者、支所幹部職員、区議会議員等との交流を図っている。

■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
芝浦港南区民センターと連携を図り、地域社会を豊かにするための企画・啓発活動を実施している
芝浦港南地区総合支所管理課と芝浦港南区民センターとの報告・連絡・相談を月次ヒアリングに限らず頻繁にしている事で、意思決定においても、信頼性が担保できている。また、芝浦運河まつり出店事業やベイクリーンアップ事業、お台場夏祭り事業、お台場ハロウィン事業など芝浦港南区民センターと連携を図りながら共同事業として実施している。地域のコミュニティ推進のために、保育園や児童館との合同避難訓練を実施するほか、夏祭り事業、ベイクリーン事業に実行委員で参画、お台場ハロウイン事業、児童館合同祭りへ会場提供を行っている。
利用者世代に向けた情報発信の工夫を行っている
台場区民センターでは、20～40代の利用者が多くみられ、利用予約の際にはWeb予約する利用者が6割以上を占めている。そのため、利用ターゲットに向けたアピールができるように、情報を発信する際にもホームページや法人の広報誌、センター内での掲示だけではなく例えば子ども向けの講座であれば子育て世代が利用するサイトに講座案内を掲載するなど情報発信の工夫をしている。現在「Twitter」のアカウントを作成し、利用者のニーズに合わせた情報発信の準備をしている。
個人情報の取り扱いについては研修体制が整えられており、不正アクセス対応への訓練も実施している
個人情報の取り扱いについては、財団のISO事務局が主導して、年次で研修機会が提供されており、全職員法規内容変更に沿って更新が図られている。イントラネットへの外部不正アクセスが起きた場合の手順もあり、PCのウイルス感染拡大が一次的に最小限の被害でとどまらせる手段を職員は理解している。不正アクセスについての模擬訓練も行われており、通常業務中に訓練が行われることで、職員への意識付けにつながり管理体制を強化している。
さらなる改善が望まれる点
情報発信についてはホームページや紙面を通じて知らせているが、より見やすい掲示に期待したい
区民センターからの情報発信については区民センターだより、ホームページやキスポートだより、館内の掲示を通じて知らせているが、伝達方法については利用者にとって受け取りやすい形態であるかの見直しが期待される。館内の掲示版ボードのポスターのサイズ違い（A4～A1）や掲示物の目的に沿って掲示ゾーンを整理することで、より見やすい掲示へと工夫されたい。
深刻な災害等に対応する安全対策への課題が見えているので、不安を解消していく取組に期待したい
感染症と災害を特に差し迫ったリスクとして捉えており、災害発生時の役割分担、館内の避難経路、消火器設置場所の見取り図などを再確認している。また、感染症対策や衛生管理のマニュアルに関しては、保健所や区行政からの指導やガイドラインを踏まえて適宜見直しを行っている。夜間の職員1名＋警備スタッフの体制下に緊急事態が発生した場合を想定した訓練の定期的な実施の必要性を感じている。また、災害時は避難所として立ち上げ、運営を区職員とともに行うことになるが、コロナ禍での避難者やペット同伴の対応には、不安や安全対策についての課題も見えており改善が期待されている。
オンラインのみ開催事業での「参加費用徴収」が課題となっているため、今後の取組に期待したい
オンライン参加型事業については、令和3年度・4年度と継続して行っており、「試行」から「有料講座」としてベビーマッサージ＆ヨガ講座を開催している。オンライン講座は、複数回受講する中で、一度は区民センターに来館しての受講となっている。理由としては、現在、区民センターに来館してのキャッシュレス決済は行っているものの、ネットでの上決済手段やコンビニ振込手段がない現状である。オンラインのみ開催事業での「参加費用徴収」が課題となっているため、今後の取組に期待したい。