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

【芝浦港南区民センター】

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

指定管理者が目指している理念や基本方針は掲示やクレドなどを用いて明示している

指定管理者が目指している理念やビジョン、基本方針などは令和4年度運営指針や令和4年度組織目標を事務所内に掲示している。職員の理解を深めるために、令和4年度局長、次長による職員向け組織目標を職員へ説明している。重要な意思決定や判断に迷ったときに、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）を会議中に確認できるなど、思い起こすことができる取組として、KISSポート財団クレド簡易版を各職員が常時携帯している。

センター長は自らの役割と責任を職員に対して表明しセンターをリードしている

経営層の役割と責任に関しては、「事務分担表」として職員の職務内容が明記されている。経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えるための取組として、年度の始めには財団の運営方針、中期経営計画を打ち出して具体的な取組を示し、職員へのヒアリングを通じて職員同士のコミュニケーションの促進や、個人の目標を設定したキャリア支援が行われている。また、全員ミーティングなどを通じて、日々の業務が円滑に進められるように現状の把握、対応に取り組んでいる。

重要な案件に関する決定手順が定められ、経緯に関しても周知できるようにしている

重要な案件を検討し、決定する手順に関しては、事業、経費の支出等の起案書にもとづいてすすめられ、利用者にかかわる重要な事柄を決定する際には、センター長会やALL課長会で決定する手順となっている。決定した内容と経緯について職員に周知するために、各種会議の議事録、資料を説明及び回覧により周知している。利用者に対しては、館内での掲示、区民センターだよりへの掲載、HPへの掲載などにより周知できるように努めている。

■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

守るべき法・規範・倫理などの周知と第三者評価の結果公表、情報開示などが行われている

公共サービスに従事する者として、守るべき法や規範、倫理などに関してはプライバシーマーク登録証、ISO9001,14001認証を掲示で明示されている。全職員の理解を深めるための取組として、クレドを事務所に掲示や職員の服務規律の周知徹底及び、個人情報保護・ハラスメント研修を行っている。区民センターの事業の透明性を高めるために、第三者評価の受審及び結果公表を行うほか、財団ホームページやキスポート誌、施設パンフレット、区民センターだより、館内掲示で地域社会に事業所に関する情報を開示している。

区民センターの機能や専門性を活かし、地域に向けて積極的なアピールが期待される

区民センターの機能や専門性を地域に還元するために、キスポート誌や区民センターだよりといった紙媒体に加え、HPやSNSのようなネットを活用した開示が重要になっている。昨年度までは出来ていなかったインターネットを使った講座の申し込みについて、今年の6月の事業募集から取組を始めている。今まで以上に地域に向けた積極的なアピールが期待される。

■カテゴリー3　利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

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

苦情解決に向けての姿勢や体制を整え、改善に向けて取り組んでいる

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、苦情解決の仕組みの説明を掲示するとともに、区の広聴ハガキや財団のご意見カードを配置しているほか、財団のホームページでもご意見を受け付けている。また、財団の本部への直接の電話による要望や苦情もある。要望や意見は、その内容に応じて財団や区と相談して対応している。様々な要望があり、音楽活動をする人や区民センターで本を読む人などがいるため、ご意見処理票を作成して、対応し回答は館内に掲示している。

近隣の関係機関からの情報や事業の動向を把握し、今後の活動に反映している

区民センターが主催する事業に参加した方や施設のご利用者にはアンケートの記入をお願いして意向を伺うようにしている。その結果を集計して、見やすくグラフ化したものを館内に掲示して来館者にご覧いただくようにしている。
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。「芝浦海岸町会・商店会連絡協議会」、「芝浦港南地区運営会議」での情報収集を行っている。芝浦港南ふれあいまつりでは社会福祉法人などの参加があり、様々な人たちと協働するための関係づくりに役立っている。

利用者のニーズに沿った施設内Wi-Fiの導入やモバイル・ルーター貸し出し、キャッシュレス決済の対応などに取り組んでいる

利用者の意向を把握するために、毎年利用者アンケートの実施・利用者満足度調査のほか、コロナ禍の影響もあってできていないが、利用者から直接話を聞く懇談会が設けられている。また、利用者満足調査も行われ、意見箱も設置されている。利用者の意向をとりまとめ、サービスの現状や問題を把握するために、第三者評価の受審後には区民センターで振り返りを行い、具体的な課題がまとめ、検討されている。サービス向上につなげるために、施設内Wi-Fiの導入やモバイル・ルーター貸し出し、キャッシュレス決済の対応などに取り組んでいる。

■カテゴリー4 計画の策定と着実な実行

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

実践的な課題・計画策定の取組と検証が行われている

多角的な視点から課題を把握し、計画を策定するために、課題を明確化している。計画策定の時期や手順は年度の事業計画書やキスポート誌への掲載計画、年間定期保守計画書にあらかじめ定めている。また、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるように、年間事業計画や予算計画の策定についての本部ヒアリングが行われている。利用者アンケートや利用者懇談会などで利用者の声やニーズを聞き取り、事業の実行可否を判断して決めている。コロナ対策として募集人数を減らすことで空間確保を行うなど、想定されるリスク（利用者への影響、職員への業務負担など）を踏まえて事業の計画に取り組んでいる。

利用者の安全を守るための予防策や緊急時に備えたさまざまな取組が行われている

利用者の安全の確保、向上を図るために、各種マニュアルを整備し、区民センター内の避難経路などを定め、自衛消防組織訓練をもとに年度初めに確認が行われている。事故や感染症、侵入、災害などに関して予防対策を策定するために、事故や怪我の発生事例を集計、分析、検証し、再発防止に努めている。緊急時でも対処できるよう、職員には危機管理マニュアルを徹底していろいろな状況に対応できるようにしている。警察や消防などの関係機関などとも連携した防災訓練も行われている。新型コロナ感染症対策として消毒液・検温器・マスク・手袋・アクリル板等の感染予防備品を配備、ソーシャルディスタンス要請・座席間引き・自家製ビニールラック、全利用者の名簿提出の依頼に取り組んでいる。

事業が着実に成果が出るように、他の区民センターとの情報交換を行い、他事業所の事例などを収集している

事業が計画通りに進められるように、業務分担表を作成し、突発的な事柄にも事業が継続できるようにしている。また、センター長は区民センター長会などに出席し、他の区民センターとの情報交換を行い、他事業所の先進事例や失敗事例などを収集し、職員に紹介することで、当区民センターの事業の参考にして、着実に成果が出るようにしている。また、計画の進捗管理はISOにもとづき、「目的・目標実行計画書」を作成し財団に提出し、この計画に従って実行している。この計画書は財団を通じて、他のセンターにも公開されている。

■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

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、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。資格取得支援や接遇研修、eラーニング研修などの機会が提供されている。研修受講後は研修報告書を作成し、学んだ事柄を定着させ、研修報告書を作成し他の職員に供覧することで、組織として活用できるようにしている。日頃の気づきや工夫についての情報交換は、財団本部及びセンター内の研修や会議の場で互いに行っている。

ヒアリングにより職員の意向や希望を把握し、個々にあわせた育成に努めている

職員の質の向上に向けた取組として、各自で作成した自己申告書をもとにセンター長によるヒアリングが行われ、担当職務の目標と職員育成上の目標を年度当初に掲げ、中間評価と期末評価を行っている。
各職員が業務上気づいたことや改善した方が良いことなどをノートに書いたり、メッセージで発信したりして、気軽に意見を述べあいながら業務改善を行っている。そのために、普段から職員間のコミュニケーションが活発に行えているように心がけている。

■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

個人情報の管理については、研修体制を整え全職員に教育訓練を実施している

情報の重要性や機密性を踏まえ、予約システム登録情報をはじめとする各種電子情報は職員のユーザーIDやパスワード設定等でアクセス制限を設けている。ISOマネジメントシステムに則り、マニュアル・手順書を作成し、内部監査も実施して情報保護に努めている。また、個人情報の取り扱いや漏洩注意については、財団の研修体制が整っており、全職員に教育訓練を実施している。

情報を収集した文書類は、保管期間を設け、管理体制を整えている

文書類は保存年限管理をして廃棄手続きを行っている。例えば、新型コロナ感染症追跡用の利用者名簿は2ヶ月間で処分することとしており、文書ごとに保管期間を設け、管理体制を整えている。職員が日常使用する情報は、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管理している。書類は文書番号で整理され、保存年限を厳守し、経過した個人情報は紙・データ共に年1回行われる文書廃棄時に処分している。

個人情報保護方針やプライバシー登録証などを館内掲示している

当センターで扱っている個人情報は、個人情報保護条例をもとに管理や運用され、利用目的などを利用者に掲示で知らせており、誓約書で同意を得ている。講座利用募集のチラシなどにも利用目的や問い合わせ先などを記載しており、利用者に方針を示している。利用者には個人情報の収集に関する同意書（利用者用）にサインをもらい同意を得ており、個人情報の保護に努めている。

■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

利用者が常に安全に利用できる状態に保つために、施設内を巡回点検している

利用者が、安全に利用できる状態に保つために、区有施設日常点検表や機械点検表などの各種点検表をもとに毎日施設内を巡回点検している。不具合が発見された場合には手順に基づき適切な処理を行っている。発見された不具合が適切に処理されたことは、不具合報告簿に記録している。毎年、区有施設安全総点検を実施し、支所管理課職員によって点検と指導が行われている。ISO内部監査も毎年行われ、財団職員が相互に確認し合う場を設けている。

備品は管理者を明確にした台帳を作成し、点検を実施している

備品台帳は区と財団保有備品によりそれぞれ分けて作成している。施設分の備品台帳は毎年区による点検を実施して、問題がないことを確認している。備品は、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。業者による保守点検は、仕様書に備品リストを添付して管理している。安全点検や建物診断で不具合が発生した場合は各種報告書で報告するとともに迅速に修理や整備を行っている。

職員は、施設内の清潔の保持、省エネルギーに取り組んでいる

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、衛生的な状態が保持するために、日常清掃を行い「清掃日誌」に記録を残し、巡回点検を行っている。利用者に向け、ゴミの持ち帰りの協力依頼や古着やペットボトルの回収などのリサイクル活動に取り組んでいる。省エネルギーに取り組むために、館内温度設定、未利用貸室の消灯・空調OFFなど節電の徹底を図っている。

■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

区民センターの情報は、ホームページや月間無料情報誌などで提供している

芝浦港南区民センターの情報は港区のホームページのほか、財団本部によるサイトにも掲載されている。サイトでは、センターの利用に関する情報も掲載しており、予約システムなども確認できる。また、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。
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、予約システム「備考」欄に入力して全職員に周知し、個別の状況に応じて対応している。

公平な活動の支援ができるように、予約システムで公共性、平等性を担保している

利用者に公平な活動の支援ができるように、適正な予約受付や登録者管理、利用調整等は条例に基づき、予約システムで公共性、平等性が担保され、適正に運営が行われている。また、利用者への適正な対応ができるように各種マニュアルを整備して取り組んでいる。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に、施設及び備品の貸出・調整は施設予約システムで行っている。

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・連携し、地域交流の支援を実施している

イベント等の実施にあたっては、地域のイベントに参加する他、当センターの「ふれあいまつり」にも協力してもらい、地域や町会、自治会などと連携して実施している。「ふれあいまつり」の開催にあたり、利用者団体や地域団体の交流を図る意味で、実施の数ヶ月前から運営実行委員会を立ち上げ、盛んに交流を重ねている。館内には、港区及び他施設のチラシやポスターを設置し、区民へ地域活動情報の提供を行っている。また、芝浦運河まつり、地域清掃、みなとタバコルールー斉キャンペーンに参加している。

地域の特性を考慮した事業を実施し、見直しを図っている

ニューファミリー層や高層マンションが多い地域の特性を考慮し、「英語で遊ぼう」「伝わる・つながる英会話」「苔玉」などの事業を実施している。また、区民の生涯学習の場としてどの年齢からでも始めることができるような事業として「香道」「三線」などを実施している。事業計画書には、事業の開催件数や参加者の数値目標を定め、終了後には事業実施報告書を作成して振り返りを行っている。講座ごとにアンケートを実施して意見を反映するとともに、中期的視野で見直しを図っている。

「ふれあいまつり」を開催し、地域の活性化につなげている

年3回開催するフリーマーケットの内、10月の開催分は「ふれあいまつり」の日程に合わせて開催している。日程を合わせることで、フリーマーケットの来場者にふれあいまつりの見学をしてもらい、たくさんのサークルが元気に活動している様子を見た来場者が、サークルの仲間に入ってくれることを期待している。芝浦商店会主催の「芝浦運河まつり」には、毎年出店し、子ども向けに棒風船で子犬や剣を作ったり、ハロウィングッズ作りをしたりしている。また、台場区民センターとも合同で参加している。

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

健全な財政運営が継続して行われている

指定管理料が適正に執行されるよう、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っている。公立施設の基本ルールに基づいた適切な対応を実行し、適正な運営を推進するための財団本部の確認が機能している。現金や預金通帳、郵券などは、管理台帳を作成して金庫に保管するとともに、実査報告書等で管理している。

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

業務委託等の契約に関しては、業者選定委員会に諮り本部と合意形成している。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。コスト削減のための取組として、物品を購入するときは相見積もりを基本とし、コストパフォーマンスを高める努力をしている。業務委託の場合は競争入札を行って、適正な業者を選定している。

■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芝浦港南区民センターと台場区民センターの連携事業を考えている

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芝浦港南区民センターと台場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

芝浦港南地区の地域性を踏まえた芝浦港南区民センターと台場区民センターの連携事業を行っている

芝浦港南区民センターと台場区民センターは、指定管理施設としてグループ化されているため、日頃から両センターの連携について高い意識を持って活動している。例えば、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て、センターだよりを基にして活動報告を行っている。芝浦海岸町会・商店会連絡協議会には当センター施設長が必ず出席して両センターのセンターだよりを配布して説明している。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。
また、「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。「マナー講座」は令和元年度に台場で開催された事業であるが、施設長間の情報交換によって令和2年度から当センターでも同講座を開催することになった。このように、芝浦港南地区の地域性を踏まえた芝浦港南区民センターと台場区民センターの連携事業を行っている。

■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
芝浦港南地区の独自事業も展開しながら台場地区との連携を強く意識した事業にも取り組んでいる
芝浦港南区民センターからレインボーブリッジを渡ると台場区民センターがあり、芝浦港南・台場地区として連携を強く意識して事業を展開している。「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」を共同で実施しており、いずれも企画段階から担当者同士で密に連絡を取り合って実行している。また、「マナー講座」は令和元年度に台場で開催された事業ではあるが、施設長間の情報交換によって令和2年度から当センターでも同講座を開催している。地区のニーズを把握し、芝浦港南地区の独自事業も展開しながら連携を強く意識した事業にも取り組んでいる。
「改善しました」の掲示コーナーを作り「お客様の声」をきく姿勢がみられている
区民センターに入ると、受付まわりやパンフレット置き場などが整理され、利用者が情報を得やすく、利用しやすいように取り組んでいる。日々の業務についても職員間でコミュニケーションを図りながら前向きに取り組んでいる様子がうかがわれ、管理書式の見直しや独自の運用マニュアルの作成など業務改善につなげている。また、利用者の声から改善したことは、「改善しました」と改善内容をロビーに貼りだして利用者に発信しており、「お客様の声」をきく姿勢がみられている。
職員間のコミュニケーションの機会を増やしつつ、全体ミーティングを2回から3回に増やしている
職員はシフト勤務制のため、全職員で一堂する機会が年に数度しかない。その職員間のコミュニケーションを補完する連絡ノートやWEB情報共有ツールを活用しており、これにより指示伝達が遅延なく実施している。また、全員でのミーティングを年2回から年3回に増やすことを計画しており、これにより、職員が一体となって区民への情報発信の補完が充たされていく。
さらなる改善が望まれる点
いざという時の利用者の安全の確保・向上につなげるため、避難経路のわかりやすい説明に期待したい
災害対策として消防避難訓練を実施し、災害時の対応や避難経路の確認等行っている。区民センターを利用した方から、いざという時の避難経路の掲示がわかりやすいとは「あまり思わない」と答えていた人がいたため、わかりやすい説明や掲示の工夫などに期待したい。現在は職員体制が少なくなる夜間帯であっても適切な対応をするための訓練、地域との災害時の協力体制についての話し合いなど取り組まれている。
イベントのWeb申し込みの実現を基に、さらにITの活用を広げていく取組に期待している
芝浦港南地区は港区5地域の中でもニューファミリー層が多い地域性である。6月に3つの事業をホームページで募集した結果、この層をターゲットとした場合には、従来の往復はがきの募集よりもホームページによる募集の方が有効だと分かった。ITの活用により公平でかつスピード感のある抽選も行うことができた。さらにITの活用を広げていくことで、若年層の利用拡大が見込めるのではないだろうか。例えばeSportsやAI、ロボットなど、最新のテクノロジーを活用した講習を企画してみるなど今後の新しい企画に期待している。
唯一の単独館である区民センターのため、トラブル発生に向けた訓練の継続及び推進に期待したい
港区5つの区民センターの中で唯一の単独館である当区民センターでは、館内設備が異常発報した際にはセンター職員が第一次アクションを行うこととなっている。4月の休館日を利用して、委託業者を講師に迎えて、全職員と警備員を対象にして防災監視盤・中央監視盤・空調設備・ホール舞台設備などの取り扱い研修を実施している。職員1・2名＋警備スタッフの体制下で運営する夜間に緊急事態が発生することを想定した日常の訓練に加え、夜間にトラブルが発生した時の対処法を細かく定めるなど、トラブルへの対処に向けた訓練の継続及び推進に期待したい。