

# 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

【赤坂区民センター】

# 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	□

◆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

財団が大切にしている理念の共有を、クレドの向上によって生み出している

当センターが大切にしている理念とめざす財団の価値体系は、言葉の共有レベルではなく、運営としての中で展開されている。初めてセンターを訪れる人であっても、実際に利用してみれば施設長や職員の話の聞き、説明のわかりやすさから実感できる。このことは、現場で行われる日々の運営はもちろんのこと、常に区民ファーストの関係を向上させてきたからこそ実現していることであり、財団の持つ大切な文化となって浸透している。理念、基本方針などについて、職員の理解を深める取組として、職員の信条(クレド)を作成し職員に示すとともに、簡易クレドも作成し、名札と一緒にいつも身につけることで、行動や言動に表せるようにしている。

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

施設長の役割と責任として、次の4つの要素を明確にしている。理念と目標、能力向上、計画的実施、環境管理である。施設長はこの4つを実践しながら、職務分担表に権限を付与し、職員が組織におけるメンバーシップを個々に発揮できるように働きかけ、各自が組織の運営者としての自覚を持てるようにしている。また、リーダーシップを立場上の一律なもののみならず、二人の職員が一つの業務に取り組めるような良好な関係性をつくり出している。職員への伝達や業務の引き継ぎなどは、各職員の業務時間帯が異なるため、会議ではなく引き継ぎノートを用いて、出勤したらまず確認することを習慣づけて、各職員に必要な情報が伝わるようにしている。

赤坂区民センター「組織目標の設定」を基本に、施設長・副施設長が施設運営の陣頭指揮をとっている

毎月、財団事務局が実施するALL課長会、各地区のセンター長会など重要な案件や意思決定を共有する機会も多く、各センター間での情報共有が行われている。赤坂区民センターでは、業務日誌を活用して勤務時間の異なる職員の間でも情報が共有できるように工夫している。赤坂区民センターでは、音響照明設備の基本操作研修を令和2年度より毎年実施している。これからも職員間のレベル向上を目的として、各センターの職員が事業応援として参画し相互事業の理解と今後の活用モデルとしての知見・ノウハウを吸収する場をそれぞれが提供していく必要があると考えている。

## ■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

**財団本部および区民センターのコンプライアンスへの取組により、職員の危機管理意識を高めている**

財団としてプライバシーマークを取得するなど、個人情報の保護に積極的に取り組んでいる。プライバシーマークの維持定着のために、センターでは定期的に個人情報保護についての勉強会を行うことにより知識と意識の向上に取り組んでいる。本部主催のコンプライアンス研修では専門家による情報漏えいやハラスメントについての講義を行っている。センターでも、職員会議などの機会に研修で学んだことを伝えている。本部、区民センターともにコンプライアンスに取り組み、職員の危機管理意識を高めている。プライバシーマーク登録証、ISO9001・14001認証の掲示をして、指定管理者の基本協定書に基づいた業務の推進を全職員で心掛けている。

**地域の人の目にふれやすい方法で利用者アンケートの結果を掲示している**

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講評するとともに、事業運営に活かしている。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、区民センター共通の利用者の意向や活動についての意見を聞き、区民センターの活動の方向性を確認するとともに区民の一般的な区民センターに対する考え方などを知る手がかりにしているが、直近3年間は新型コロナウイルス感染防止対策を受け開催出来ていない(本年度は開催の予定)。「赤坂区民センターだより」を各区民センターや関係機関に配置し、当センターの事業や活動を広く区民に知らせている。

## ■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

##### 利用者の意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる

利用者の意向や要望をとりいれ解決する仕組みとして、ご意見箱の設置、区民の声やみなとコールの案内を窓口に設置している。区民センターの受付付近に、苦情解決の仕組みの説明を掲示するとともに、財団本部のポストや区の広聴ハガキを配置している。また、地域の利用者からの声をアンケートや利用者懇談会などから聞き取って、本部や区に報告している。実施可能、改善可能なものは、積極的に取り組んでいる。さらに、事業終了後の参加者に、実施するアンケートの結果を講師へフィードバックするなどして事業の改善につなげる努力をしている。

##### 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。今年度は、「Wi-Fiが遅い、繋がりにくい」というご意見に対して、モバイルWi-Fiルータの貸出を開始して、利用者サービス向上に取り組んでいる。

##### 地域の福祉ニーズの収集の取組として、利用者懇談会を実施し、地域の福祉ニーズに応える事業展開を図っている

商店街のコンサートなどの催しを特別共催し、ホールの利用などの協力をしている。また、地域のイベント「赤坂邦楽の夕べ」では地域の特徴を活かした取組をしている。地域のコミュニティ振興を活性化するために、赤坂・青山連合町会の会合に参加し、地域のニーズを踏まえた事業実施を検討する必要性を感じている。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の整理・分析の面では、港区の関連部署と連携して地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を注視しているが、さらに積極的な運営を推進していくためにも、注視だけでなく特に若年層のニーズの整理・分析など、より一層の取組に期待したい。

## ■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	新型コロナウイルス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4の講評

事業計画や予算計画の策定、提出時期や手順は明確に設定されている

多角的な視点から課題を把握し、事業計画や予算計画を策定するために、事業の新設または廃止を6月に検討し、7月に見積り入手から幹部ヒアリングを行うまでの手順が決まっている。施設の運営課題は年間を通じて検討した事柄をとりあげ解決策を話し合っている。利用者アンケート報告会や利用者懇談会議事録、各事業実施報告書での課題を明確にし改善を行っている。予算計画や事業計画はコロナ対策等のリスクも踏まえた内容で策定している。また、講座終了後の事業報告での事業評価、アンケート評価を踏まえ総括し、次年度事業計画に反映させている。施設管理については、接遇面改善事例や苦情発生ケースを職員間で、連絡ノートやイントラネットで共有している。

コロナ禍や非常災害のリスク低減による、利用者の安全の確保・向上に取り組んでいる

利用者アンケートや懇談会、利用時の対話などにより、様々な意見や要望を把握し、ニーズ分析を行って改善に努めており、アンケートの結果は掲示で利用者にフィードバックしている。今年度は特にコロナ禍にあり、事業規模の縮小や飛沫防止による衝立の設置や飲食の制限などのある状況が続いている。一方、港区から災害発生時の緊急避難施設に指定されており、令和2年度と令和3年度に、それぞれ2回、台風接近による避難施設として開設している。また、令和3年5月～7月までホールを含む3階、4階の各部屋を新型コロナウイルスワクチン接種会場として提供するなど、港区の新型コロナウイルス感染症拡大防止活動に積極的に協力している。

区民センターとして新規の事業へチャレンジする姿勢をもち続けている

事業が計画通りに進められるように、各事業は職員2名体制で運営し、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、進捗はセンター長に随時報告し、遅滞が無いようにするとともに、センター長からいつでも支援できるように、情報の共有をしている。新規の事業は集客数など未知の部分が多いので、広報活動を強化して、盛り上げるとともに、新規の事業へチャレンジする姿勢をもち続けることができるようにしている。

## ■カテゴリ5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリ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5の講評

**職員による対話を通じた学び合いにより、参画意識の高い職員集団をつくり出している**

業務内容に応じて、多種に渡る職員研修が行われており、各職員のスキルアップとモチベーション向上に役立っている。日常の気づきや工夫が改善につながるように、業務日誌を活用して職員と共有している。人事評価制度があり自己申告書をもとに施設長が面談を行い、結果は処遇に反映させている。また、自己申告書を用いた職員育成の仕組みがあり、一人一人の年間目標を年度当初と中間に面談で確認し、年度末に成果と反省を確認し次年度につなげる仕組みになっている。今回の利用者調査により15歳から34歳までの若年層の利用が少ない傾向が見られた。このことから、若年層の利用が増える前向きな改善を行う取組に期待したい。

**職員一人一人の日頃の気づきや工夫について、業務日誌を活用して共有することに取り組んでいる**

職員の判断で実施可能な範囲は、業務分担表で達成可能業務を明示しており、対応方法は区民センター業務マニュアルに基づき職員の判断で行っている。職員一人一人の日頃の気づきや工夫について、業務日誌を活用して共有することに取り組んでおり、職員の日頃の気づきから利用者の方が後片付けする際に備品を元あった位置に戻すことが判るように目印を貼っている。職員一人一人の研修終了後は、研修報告書を提出し研修成果として共有している。

## ■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

##### アクセス情報やパスワード管理を最重点課題として適切に保護し管理している

個人情報の漏洩を防ぐためにアクセス情報やパスワード管理は区民センターの最重点課題として位置づけ適切に管理している。職員に対して、常に注意喚起を促し職員研修を実施している。個人情報や機密性の高い情報は所長のみが実施し、ホームページの改ざん防止のために限定メンバーのみに制限している。事務用PCと予約PCは職員各自のIDとパスワードでアクセス制限をしている。個人情報の入っている書類は鍵付きキャビネットで保管し夜間職員によるチェックをしている。各書類は文書番号で整理し保存年限が過ぎたものは確実にシュレッダーによる廃棄をしている。

##### ヒューマンエラーによる個人情報の誤配信や漏洩等を防ぐための対策と仕組みが考案されている

個人情報の保護のためにヒューマンエラーによる誤配信等を防ぐための対策を検討している。定期的な職員研修を実施し個人情報の取り扱いと同意書を館内に掲載し明記している。委託業者とは宣誓書と契約書を作成し個人情報の取り扱いについて取り決めをしている。ヒューマンエラーについてはeラーニングを含め職員の研修を定期的実施し入力や配信などは複数で確認する体制を取ることによって防止に努めている。

## ■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	□

◆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

日常安全管理と安全点検の実施が安全マニュアルを上で実施している

施設と備品の安全管理については安全マニュアルに沿って日常の安全管理を実施している。日中と夜間の安全管理については引継ぎと点検を常時実施している。異常や不具合が見つかった場合は速やかに対処している。委託業者による定期的な保守点検を行っている。インクトナーや用紙等の備品の不足やパンフレットなどの不足がないように巡回点検と整理整頓の徹底と確認をしている。利用者から意見や報告、意向には迅速に対応し利便性を大切にしている。備品については専門的な知識や技術が必要とする場合があるため、職員研修を重ね習得に努めている。特に照明器具や楽器、必要な機材の取り扱いについては専門家から技術の指導を受けて実施している。

新型コロナウイルスによる感染症に対して利用者への周知徹底と感染対策を実施している

新型コロナウイルスによる感染症予防対策については利用者及び職員の健康管理を保健所の指示に基づき、チェックリストや体温管理を継続的に実施している。サークル活動の発表会や自主事業における舞台使用については大型パネルを購入し活用している。コロナ感染症について規制はあるが、利用者の意向や希望、地域のセンターとしての文化活動の役割を損なうことのないように、様々な工夫をしてきている。支払いに関してキャッシュレス端末決済を活用している。感染症拡大防止の安全性の提供について施設運営の実施をしている。コロナワクチンの大規模接種会場として、地域の利用者への利便性を計らい、医療機関や保健所と連携し実施している。

大規模災害に備えて一時避難施設として24時間対応している

大規模災害に対して地域の住民の一時避難施設として対応している。避難してきた住民に対しては毛布、簡易ベッドとしてヨガマットなどの備品の準備を常に行っている。乳幼児が同伴した場合は授乳のための部屋と調乳用のポットを用意している。ホームページや広報で区民への情宣活動はしているが、避難施設としての認識はまだ不十分なため、今後の活動に期待する。住民だけでなく大型災害時の帰宅困難者への対応も視野に入れて災害対策を実施していくことを期待する。

## ■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

利用者希望者に対して公正な情報提供を実施している

サービスの情報や利用者へは赤坂区民センターのパンフレットで案内している。センターが提供する部屋別、利用目的別に写真や図でわかりやすい内容になっている。備品についてはパンフレットやホームページに掲載し利用者に貸し出し情報を提供している。パソコンやプロジェクターの設備を整え、利用者の目的や用途に合わせて利用しやすい環境を整備している。ホームページの施設情報には音響機器やピアノ映像機器、厨房機材や陶芸窯など利用者のニーズに合わせた環境作りをしている。研修目的や舞踏、茶道、ヨガ、調理、陶芸などの美術などサークル活動に応じた環境の準備がされている。備品の保守点検、在庫管理また空調の管理を常時実施している。

区民や団体等が地域活動の場として活用できるよう予約システムを構築し適正に対応している

施設予約システムはパソコン3台を活用し、スムーズに確実に対応している。電話やメールでの問い合わせには全て対応し、見学希望者にはスケジュール表や業務日誌に記載し、利用者の希望に応じている。支払いは現金の他にキャッシュレス端末による決済を活用している。

予約受付や登録者管理、利用調整等について接遇の公共性、公平性、平等性に配慮している

施設予約システムを使用し適正な予約受付、登録者管理を実施している。保守点検日、休館日等はパンフレットや区民センターだより、ホームページ等で事前に周知するように対応している。公共性・公平性の保持や平等性については職員研修で接遇マニュアルについて研鑽している。新人研修や事務者研修などを実施し、区民への接遇や職員としての心構えについて研修をしている。

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	■

◆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	□
<b>カテゴリ-8 サブカテゴリ-2の講評</b>					
<b>赤坂区民センターを地域活性、交流の場として活用している</b>					
赤坂コミュニティまつりを実施し、地域や町会、自治会、商店会と連携し実施している。感染症予防のため飲食が禁止になり、フロアの利用の制限はあるが2日間で500人近い参加があった。地域からの期待も大きいことが伺える。イベントの参加希望もあり地域に根差したセンターの役割を果たしている。年1回利用者懇談会を開催し団体やサークルに対して利用者懇談会やイベントの参加協力を求めている。コミュニティまつりは港区内の利用団体に日頃の練習成果を発表する場の提供になり企業や官公署とも連携している。利用者懇談会は情報収集や意見交換の場になっている。					
<b>生涯学習の場としての事業や地域活動の講座を開催し区民の活動の場として活用されている</b>					
生涯学習は「赤坂塾」という講座名で毎年開催され、特に歴史講座や生物学講座は区民から期待され参加者数が多い状況である。地域のいきいきプラザと連携しカラオケ交流会や赤坂図書館と連携し「なかよし文庫」を開催している。カラオケ講座は感染症予防を徹底しパネルの設置の工夫をすることで継続でき、区民からも期待され、地域活性と交流の場になっている。					
<b>展示コーナーを活用し、区民の作品の発表の場所を提供している</b>					
区民から希望のあった作品を定期的に展示し、情報収集や発信の場を設けている。展示については見学した区民からアンケートが収集され情報交換の場になっている。イベント事業については職員の手作りの大型のポスターが展示され見学者や参加者の注目になっている。見やすくわかりやすい展示になっている。港区邦楽邦舞連盟による「はなみずきの会」は和の舞台大集会とし展示コーナーを活用して情報提供をしている。					

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

発注や業務委託等の契約が適正に管理施行されている

事業計画、施設運営にあたり適正に継続的に管理施行されている。年度予算をもとに仕様書や見積りを設け業務委託の契約をしている。収支金額の月次報告を適時行い予算管理にあたりエコ活動に努めている。SDGsの活動に意識的に取り組み財団本部に報告している。コロナ禍にあたり予約受付の2割がキャンセルになったり事業活動の中止が発生するが安全安心な対策を講じ、集客の向上や維持の継続に努めている。

## ■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

◆地域の特色である赤坂の伝統芸能で振興し、地域活性化に貢献している

標準項目		取組の有無			
1	地域の特色である赤坂の伝統芸能で振興し、地域活性化に貢献している	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>

#### カテゴリー9の講評

地域の特色である赤坂の伝統芸能や和室(茶室付き)、調理室、美術室などの利用が地域振興に寄与している

赤坂区民センターは、「伝統芸能と海外文化に出会える場」が、キーコンセプトの一つと捉えて、地域の特色である赤坂の伝統芸能を継承している団体(港区邦楽邦舞連盟、赤坂エスプラナード商店街)との特別共催や、赤坂コミュニティまつりや赤坂ジャズフェスティバル、国際交流講座、生涯学習講座「赤坂塾」などの事業を通じて、幅広く発信している。また、赤坂区民センターは、定員400名の劇場型の区民ホール(プロ仕様の音響・照明設備付き)をはじめ、和室(茶室付き)、調理室、美術室などを有しており、地域振興や地域の活性化につなげるために様々な事業を行い、幅広い世代の方々が集い、楽しみ、感動できる事業を展開している。例えば、伝統芸能ワークショップ、和の舞台大集合、技能育成講座(義太夫、能楽、講談)、協働参画事業(木目込み人形)、料理教室など地域振興の活性化に貢献している。

## ■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
<p><b>区民センターは地域振興の活性化と安心・安全な地域コミュニティを再生している</b></p> <p>定員400名、劇場型の区民ホールと高性能な設備を有しており、様々な世代に向けて多種多様なイベントの実施ができることは非常に魅力的な施設と言える。それ以外にも赤坂区民センターには和室、調理室、美術室(陶芸窯)、多目的室や大小会議室を有している。また、大雨や台風の災害時には港区の避難施設に指定されたり、新型コロナウイルスのワクチン接種会場になるなど、港区の重要な施設の一つとしても認識されており、柔軟な対応が行われている。</p>
<p><b>劇場型ホールをはじめ様々な用途を持つ施設を活用し多くの芸能活動を区民に提供している</b></p> <p>400人収容できる劇場型ホールをはじめ調理室、畳を敷いた和室や陶芸室、プロジェクターが設置された研修室、また多目的活用ができる室内環境が設置され、当施設の中心的テーマである文化芸能活動を目指して地域に定着した活動の拠点になっている。特に劇場型ホールは照明器具や備品、楽器等が整備され、港区の邦楽邦舞連盟とも連携し自主事業の講演や合唱、カラオケサークルなどの発表の舞台として利用されている。調理室が整備されていることで薬膳料理教室の開催、また、美術室では陶芸窯での陶芸教室も開催している。ホールやロビーの壁面は区民の要望に合わせ、絵画や作品の展示が可能になっている。</p>
<p><b>赤坂コミュニティまつりを開催することで区の利用団体や地域と連携し、地域の交流活動が展開されている</b></p> <p>赤坂区民センターを地域活性化・交流の場として定着していくために毎年コミュニティまつりを開催している。2日間で1500人ほどの参加があり区民からも期待が持たれている。商店会からはプレゼントの援助もあり、地域に定着しているイベントになっている。コロナ禍で中止の年もあったが区民の開催の要望も大きく前年度はイベント場所を限定し感染予防の徹底をして実施している。今年度も開催を予定し「第21回赤坂コミュニティまつり概要」を商店会と共催で作成し実施に向けて準備をしている。利用団体の発表会の機会の提供になり利用者調査からも区民の期待が伺える。</p>
さらなる改善が望まれる点
<p><b>施設内のパンフレット置き場などの整理整頓が行き届いているので、より一層の工夫に期待したい</b></p> <p>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取組として、定期的な点検実施・整理整頓実施、調理室内漂白剤・台所洗剤等の点検補充実施、受付周り、パンフレット置き場などの整理整頓を行っている。当施設の特徴や掲示物のわかりやすい取組については、様々なポスターやお知らせが掲示されており、多くの情報が目にはいってくるが、やや雑多な印象があり、掲示コーナーによって整備のばらつきが見られた。利用者の興味関心を引く掲示、今一度意味を持たせた掲示コーナーの充実に期待したい。</p>
<p><b>設備や備品についての適切な専門教育の継続と夜間の緊急時を想定した訓練の実施に期待したい</b></p> <p>設備や備品を常に良好な状態にしておくには、事業によっては職員が専門的な知識を持つことが要求されるため、設備や備品についての適切な専門教育を継続して実施していく必要があると位置づけている。区民センターは9名の職員によるローテーション勤務であり、かつ夜勤は職員1~2人が従事するため、夜間の緊急時を想定した訓練の定期的な実施が必要だと考えている。また、発熱者やペット同伴の避難施設の利用があった場合のスムーズな対応が想定されている。</p>
<p><b>地域の伝統芸能の発展に寄与するセンターの利用目的として若年層がより参加しやすい企画に期待する</b></p> <p>利用者の意向にカラオケや合唱など日中参加しやすい事業が中心になっている。伝統芸能は興味関心が高齢者にいきやすい環境にある。親子で参加できる企画や勤務終了後の参加、また子育て中の母親が参加できるなど幅広い世代が参加できる事業の展開が期待される。子ども向けの事業や子育て相談、子どもを預けて母親が参加できることや地域の大学や幼稚園、保育園との連携、また企業のテレワークや災害時の帰宅困難者の対応など幅広い世代が利用できる場所の環境設定が期待される。災害時の一時避難施設やコロナワクチン接種会場の提供など地域に必要とされる活動が実施されている。</p>