

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

【麻布区民センター】

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	□

◆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

利用者に向け、品質環境方針や個人情報保護方針などを掲示して明示している

受付横の掲示板には、品質環境方針や個人情報保護方針などを掲示し、利用者に向けて明示している。職員に向けては、事務所に組織目標や財団運営方針などを掲示するとともに年度当初の全体会議や研修などで具体的にわかりやすく伝えている。また、財団職員の信条(クレド)を作成して具体的にわかりやすく表現しており、職員は名札と一緒に簡易クレドを身に付け職員への浸透を図っている。年度当初の4月には区民センターの休館日を活用し、全職員が集まる機会を設け、センター長から年間の施設管理の役割分担や事業の分担をチーム制として運営していくことを伝えている。また、備品及び設備の操作訓練や防犯訓練の研修も織り込み、職員の育成も行っている。

麻布区民センター組織目標を作成し、目指す目標を明確にし、全職員で取り組んでいる

財団本部が作成している「第五次中期経営計画」をもとに今年度の麻布区民センター組織目標を作成し、目指す目標を明確にし、全職員で取り組んでいる。区民センター内の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、それぞれの担当業務を実施できるように取り組んでいる。麻布区民センター組織目標は年間利用数や利用者満足率など具体的な数値目標も設定されており、全職員が目標に向けて取り組んでいる。また、共有デスク上に明示し、職員一人一人が常に意識付けて業務にあたるよう工夫している。

センター長会議では他館の情報を収集し、運営に活かすとともに区民センター同士の連携を強化している

区の管理課には、月次業務報告などを定期的に行い、事業運営や施設の管理などについて適宜相談し、事業運営や施設の管理を円滑に進めている。また、所管の管理課担当者同席のもと港区内の区民センター長会議を行い、情報交換や意見交換を行うことで他の区民センターとの連携を図り、区民センターの事業運営に活かしている。さらに、「ふれあいまつり」では、麻布図書館や大使館、高齢者支援センター、保育園、社会福祉協議会などと連携して地域の祭りを盛り上げ、地域のコミュニティの推進につなげている。

■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

区民センターの職員として守るべき法・規範・倫理などを、研修やマニュアルの活用により周知している

区民センターの職員として守るべき法・規範・倫理などは、新人職員研修で学ぶとともに、言葉遣いや挨拶などの接遇に関する研修を定期的に受けている。また、区民センターの職員として守らなければならない決まりなどを基本協定書や財団の規定により明示している。さらに、ISOの取組として法令遵守・規範など、全職員がその重要性を理解し日々実践することでコンプライアンスの意識付けをし、社会的責任を果たすよう努めている。

職員間で情報共有を大切に行い、適切な処理のための相互支援を実践している

施設管理における各種運用マニュアルや個人情報における取り扱い、危機管理についてなど事務所内のすぐに確認できる場所に保管して職員間で活用している。職員間の情報共有は連絡ノートや日々のコミュニケーションの充実によって、適切な処理のための相互支援を実践している。毎年「利用者満足度調査アンケート」を実施し、利用者の意向や要望を確認し、その集計結果を掲示して公表するとともに、事業運営に活かしている。

■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

利用者の意向や要望を取り入れ、解決する仕組みを整えている

毎年行っている「利用者満足度調査アンケート」やご意見箱の設置、ギャラリーアンケート、事業講座アンケート、ふれあいまつりアンケートなど利用者からの声を伺う機会を多く設け、施設改善や事業取組に反映できるよう取り組んでいる。苦情解決の仕組みは、利用者に向けて掲示をして知らせている。センター内には、ご意見箱付近だけではなく利用者に見てもらえるように至る箇所に「皆様の声をおきかせください」のポスターを掲示し要望や意見を前向きに聞き入れる姿勢を示している。

利用者アンケートや利用者懇談会を毎年実施し、サービス向上につながるよう取り組んでいる

毎年行っている「利用者満足度調査アンケート」は、利用者に協力を呼び掛け要望や意見の把握に努めている。アンケートの集計結果は掲示板にコーナーを設け、改善事項などについても伝えている。12月には、主たる定期利用者団体の代表者を集めて「麻布利用者懇談会」を行い、また、新型コロナウイルス感染症の影響により、例年2月に実施している合同利用者懇談会はこの2年間実施できなかったが、開催時では区民センター全体に関わる運営についても活発に議論している。

地域全体と密接に関係しながらニーズに応える事業運営に努めている

麻布支所との連携による事業の企画や地域で活躍する団体とのコラボ事業等、地域全体と密接に関係しながらニーズに応える事業運営に努めている。例えば、「ふれあいまつり」では、隣接する社会福祉協議会や高齢者支援センターなどと展示ブースで連携を図っている。ふれあいまつりアンケートを実施し、地域の意向の把握及び情報収集を行っている。講座ごとのアンケートでは要望などから次の講座課題を検討し、次期の講座に反映できるよう取り組んでいる。

■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	□

カテゴリー4の講評

事業計画は、前年度の月次報告及び年次報告をもとに作成している

事業計画は、前年度の月次報告や年次報告をもとにプロセス手順と課題把握を行い作成している。計画作成の際には、プロセス手順と課題を整理し、職員間で情報共有して今年度の方向性を決めている。事業の策定時期は区の予算編成に連動して決めており、事業は業務分担表に基づき、担当者の素案をセンター長と相互に確認したうえで、事業計画に反映させている。講座開講に向けては広報やテキストの準備など、一連の作業を含めて担当者で話し合っ決めていく。講座については、麻布地区の特性を活かしたテーマで開講するように取り組んでいる。

事業の役割分担では、個人単独の担当制から「チーム制」に変更して行うことで確実な業務処理につなげている

事業の役割分担では、個人単独の担当制から「チーム制」に変更しており、ミスの減少やスピード感、納期管理など確実な業務処理を全職員が推進できる仕組みとなっている。各事業の進捗状況は「事業日程管理表」を作成し、事業所内に拡大掲示することにより見える化が図られており、ローテーション勤務の情報共有や組織的な業務運営及び進捗管理につながっている。「職員自己評価結果」からも日々のコミュニケーションが活発に行われておりチームワークの良さが窺える。計画推進にあたっては、月次報告における計画進捗と達成度合いを確認し、状況に応じて見直しを図っている。

利用者の安心・安全を図るために訓練の実施やマニュアルが整備されている

利用者の安心・安全を図るために防災担当者表(役割分担)や緊急事態連絡網を事務室に掲示し、緊急事態が発生した場合に備えている。救命措置手順や指示方法を事務所内に掲示し、地震や火災の場合の措置が全職員把握し実行できるよう取り組んでいる。共有棚には、危機管理マニュアルを常置し、職員は危機管理マニュアルを読み込んで緊急時に備えている。新型コロナウイルス感染症への対策は、消毒液や検温器、マスク、手袋、アクリル板、貸室使用後の整理整頓及び消毒作業など基本的な対策を行い、利用人数の制限や飛沫対策のために自家製でビニールラックを作成するなど工夫をしながら取り組んでいる。

■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

一人一人の能力向上に関する希望を把握するために、センター長は職員が作成した自己申告書をもとに年度当初、中間、年度末の年3回職員一人一人と面談を行い、希望を確認するとともに目標や成果を確認し、助言や支援を行っている。職員の能力向上に向けては研修体系の充実により財団本部指定の研修参加やトーマツ研修(eラーニング等)のような自己啓発の機会を提供し、積極的な受講につなげている。各種研修支援体制を整え、研修後には報告書の提出を行い受講内容によって職員間で回覧したり、資料を提供したり、口頭での報告も添えたりするなどして知識の定着及び共有に努めている。

改善内容や改善による効果について明確にした「改善報告」を作成し、主体的に業務に取り組んでいる

職員が主体的に業務を行っていくように、日々の課題を挙げ、改善内容や改善による効果について明確にした「改善報告」を作成して主体的に業務に取り組んでいる。「改善報告」の取組では、職員一人一人の気づきによりコミュニケーションが図られ、業務への工夫がみられている。重要な業務は適正に遂行できるようにチームで行っており、場面に応じて「報・連・相」の機会を設けて意見交換を積極的に行うことで、知識の獲得など成長機会の促進に取り組んでいる。

■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

情報の重要性や機密性のほか、紙と電子情報それぞれの特性に応じた情報の保護管理を行っている

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。また、個人情報に該当する電子情報には別途閲覧パスワードを設定している。港区保健所の指示により行っているコロナ感染追跡を目的とした利用者名簿は鍵付きのキャビネットに保管し、2か月で処分することとしている。演劇市のように、個人の来場者が多数訪れるイベントの際には名簿ではなく個別の用紙を配布し、中の見えないボックスで回収するなどの配慮をしている。

個人情報管理手順書を定め、その内容を職員間で周知しながら日々の業務に取り組んでいる

事業開催のたびに個人情報のリストが更新される環境の中、センターでは個人情報管理手順書を定め、その遵守に努めている。情報管理の内容については随時見直しを重ねており、今年度も電子文書ファイルの取扱い方法の見直しや添付ファイルのあるメール送信時のアラート機能の追加などを行った。センターではこれらの内容を職員に周知するとともに、e-ラーニングによる個人情報保護の要点確認講座の受講を促すなどして日々の業務での実施を図っている。

講座のチラシやポスター等への個人情報の取扱いの記載を通じて、利用目的や保護規定を明示している

センターで行われる講座の申し込み等を通じて得られる個人情報の取扱いについては、申込書への注釈でその内容を示している。取扱いの範囲は事業運営のほか、記録のための撮影やその範囲内での共催者への提供等とし、個人情報の取扱いに関するお客様相談窓口の電話番号と電子メールアドレスを記載している。講座の申込書には取得した個人情報の取扱いに関する同意のチェック欄も設けており、同意の無い際には申し込みを受け付けないとする内容で内容を周知している。また、プライバシーマーク推進センター監修の研修を行うことで、職員に対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	□

◆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

区の指定する日常点検表のほか、オリジナルの夜勤チェック表や清掃業務日誌などの活用で施設の維持管理を行っている

施設安全管理責任者と施設安全管理主任者を定め、区有施設日常点検表を用いた環境保持に努めている。この点検は日次で行っており、出口付近や事務室、各部屋等の外観を確認している。ほかにも、運営団体のチェック表を用いた環境保持を行っている。入退庁者管理チェック表では照明や冷暖房のスイッチの消し忘れや机椅子等の位置、水栓からの水漏れ等を日々確認している。また、夜勤チェック表や清掃業務日誌等も併用することで施設の維持管理を強化している。

省エネの推進やリサイクル活動の啓発など、環境に配慮した施設運営を心掛けている

MINATO節電アクションに基づく節電徹底の取組の一環として、施設利用者に対する節電の協力の呼びかけのほか、照明の間引きや空室時の消灯に努めている。また、リサイクル活動にも取り組んでおり、「3つのR」のポスターの掲示や館内でのペットボトルキャップの回収なども行っている。財団本部でも、環境を保護し環境パフォーマンスを向上させるためのマネジメントシステムに関する国際規格の水準を満たすなど、幅広い取組が見られる。

利用者や保守点検業者の指摘内容等から発見された不具合に対して速やかに対応している

利用者からの指摘や日々の点検等から発見された設備や備品の不具合に対しては、利用者の安心安全を第一義として速やかに対応することとしている。最近でも会議室のドアの修繕や区民ホールの舞台幕の交換などが行われた。これらの状況は工事写真帳として工事ごとに施工状況の画像や会計伝票等をまとめて保管している。また、センターでは、舞台装置やピアノの調律等の専門性の高い設備の保守点検を外部委託しており、区との連携が必要な不具合が発生した際には管理課とも調整し対応することとしている。

■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

ホームページの更新やコミュニティ情報誌の発行を通じてサービスの情報を提供している

麻布区民センターの情報は港区のホームページのほか、財団本部や区民センターのサイトにも掲載されている。このサイトでは開館時間等の施設案内や来場方法や参加者を募集している講座、演劇市の公演情報などを掲載している。センターの利用に関する情報も掲載しており、感染拡大防止に関する対応事項や予約システムの利用登録についても確認することができる。さらに、財団本部の発行する月刊無料情報誌「キスポーツ」では同センターで行われる行事をはじめとする地域のイベントを多数掲載している。

施設備品の貸し出しや予約システムの運用で地域団体の活動を支援している

センターには区民ホールや講習室をはじめ、計7か所の活動施設を用意しており、その用途に応じて予めホワイトボードやスクリーン等を設置している。無料で使える付帯設備の拡充にも努めており、区民ホールの舞台照明装置や金ぴょうぶのほか、集会室の電子ピアノ等は無料で予約貸し出しをしている。また、施設予約はインターネットのほか、センター入り口にある利用者端末でもできるようにしている。施設利用時に次回の利用予約ができる環境とすることで、地域団体の継続的な活動を支援している。

港区区民センター条例に則った施設運営と利用希望者への周知で公平性や平等性を担保している

地域の団体に等しく活動の支援ができるよう、センターの運営は港区区民センター条例に則ることを第一原則としている。この条例は区民の相互交流と自主的活動の促進を図り、区民福祉の増進に寄与することを目的としている。また、同条例の施行規則や運営要綱では団体種別ごとの利用の申請や回数制限などを定めている。センターはこの条例に則った運営をするとともに、受付やホームページ等で内容を周知することで、公平性や平等性の担保を図っている。

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	■

◆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

「ふれあいまつり」や「演劇市」など地域と連携しながら行っている主要行事を継続的に開催している

例年行われる「ふれあいまつり」では日頃の利用団体に限らず、地域住民や勤務者等が参加できるコミュニケーションの場として成果発表会や展示会などを行っている。ここ数年も、利用団体に成果発表の場を提供し、団体間や地域住民、公共機関との交流を目的とした「ふれあい交流会」としてイベントを継続している。この活動はすでに継続34年目を迎える。また、同様に34周年を迎える「演劇市」では、舞台表現を通しての人創りをスローガンに活動を続けている。この環境下にも関わらず、前年度は7劇団の講演で2,000名を超える観客が訪れている。

区の総合支所が主催するプロジェクトへの人員の派遣や地域サロンへの場所提供により地域交流を支援している

財団の掲げる方針「区民の皆さまの日々の生活が健康で文化的なものになるようお手伝いをしています。」という設立趣旨に則り、本センターでも区の主催する地域活動に意欲的に参加している。その内容は多岐に渡る。例えば今年度は第3回六本木安全安心プロジェクトに職員が参加し、地域の環境美化や「六本木安全安心憲章」の啓発に努めた。また、地域のコミュニティサロンの活動の場の提供を通じて、忠臣蔵講座やボイストレーニング教室等の開催を後押ししている。

地域コミュニティの活性化への取り組みとしての方針を掲げ、その実行に努めている

麻布区民センターでは、地域コミュニティの担い手の減少や固定化、高齢化や少子化、ライフスタイルの変化に対応した「第4のコミュニティ」の創設を提案している。このコミュニティは従来の町会、自治会、商店会といった「地縁」に代わる、共通の趣味や関心などの「事縁」により繋がるものとしている。センターではこの実現に向けて多様な主体との連携や国際性を生かしたコミュニティ形成のほか、区民のハイレベルな文化水準を活かした施設運営に取り組んでいる。

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

財団の定める「会計事務マニュアル」に則った適切な経理処理に努めている

財団本部の定める「会計事務マニュアル」に従った適切な会計処理に努めている。5万円未満の少額物品購入についても副施設長が起案し、施設長が決裁するという相互牽制体制を設けることで不透明性を排除している。日々の出納状況は収納金日報に記録され、半期ごとと当月分それぞれのファイルボックスに保管している。購入物品の納品書や会計伝票も年度ごとのファイルに月別にまとめており、検査者や確認者等の捺印も遵守している。

複数の金庫の使用や項目別時期別の書類保管等で指定管理料の執行環境を整えている

施設で使用する通帳や印鑑、現金、郵券はそれぞれ利用用途に応じて別々の金庫に保管している。また、それぞれの管理台帳を作成し、使用状況を記載している。経理関係や月次報告等の会計資料類はキャビネット内のファイルボックスに種別に保管している。これらの書類は時期別にも分納することで閲覧性を高めている。資料種別ごとの保管期限も定めており、指定管理料の執行に向けた適正な体制を構築している。

委託業者評価表の活用や役職別の決済上限金額の設定等を通じてコストの適正化を図っている

物品購入に際しては基本的に相見積もりを取得することとし、物品価格に応じて最低見積取得社数を定めている。また、見積もりは指定の評価表を用いて進めている。評価項目は指定納期の遵守や予算金額との差異のみならず、環境や個人情報保護への取組等にも及んでいる。年間契約の発生する業務委託に際しては、本部との相互確認も行うことにより、より適切な業務委託の執行に努めている。

■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

◆麻布地区の歴史や地域性を踏まえて、施設長はどのように事業運営を考えていますか

標準項目		取組の有無			
1	麻布地区の歴史や地域性を踏まえて、施設長はどのように事業運営を考えている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>

カテゴリー9の講評

麻布地区の地域特性を活かし、区民センターの役割が発揮できるよう尽力している

当区民センターが位置する麻布地区は、国際交流が盛んであり、文化芸術においても歴史ある地域特性を有している。区民センターが存在する使命としては、地域におけるコミュニティ振興の拠点として地域のニーズを常に探索しながら、それらのコミュニティ形成のための役割が発揮できるよう認識しており、麻布区民センターを「にぎわい拠点」とする中核事業として、地域に根付く「麻布演劇市」公演(35年)、それに連動した事業、大使館が集積している土地柄を最大限生かした国際交流機関との交流事業等、新鮮かつ斬新な事業運営に尽力している。また、新たなカテゴリージャンルにも注力し事業を推進している。

■施設の特に良いと思う点 さらに改善が望まれる点

特に良いと思う点
<p>主管部との連携を深めながら地域とのコミュニティ形成の新たな機会創出に努めている</p> <p>30年を超える「ふれあいまつり」や「演劇市」のみならず、センターでは地域とのコミュニティを形成するために様々な取組を行っている。特に新規事業の提案には力を入れており、地域住民の国際性や文化水準の高さを踏まえながら、英語劇の鑑賞会や外国人が日本文化を学ぶ場などを設けている。過去に行われた新規事業の中には、連続講座化したものや参加者等による自主サークルに発展したものもあり、センターの取組の成果が窺える。その背景には同職員の多面的な活動があり、区の関係各課との共同による地域団体との連携や有識者との共同による事業の発足の例も多く見られた。</p>
<p>センター長は職員一人一人の目標設定や成果について助言し、能力向上を推進している</p> <p>当区民センターでは、職員一人一人の自己申告書による目標設定や事業の実施段階での進捗管理など、センター長と担当者が連携して事業を進めている。センター長は職員一人一人の目標設定や成果について助言し、高めの目標設定や能力向上を推進している。職員の能力向上に向けては研修体系の充実が図られており、目標に向けて積極的に研修に参加している。また、日々の業務に主体的に取り組めるよう「改善報告」を作成したり、事業の遂行状況が職員間で共有できるよう「事業日程管理表」を作成したり、工夫しながら業務に取り組んでいる。</p>
<p>利用者からの声を伺う機会を設け、利用者の意向を把握し、施設改善や事業に反映している</p> <p>「利用者満足度調査アンケート」やご意見箱の設置、ギャラリアンケート、事業講座アンケート、ふれあいまつりアンケートなど利用者からの声を伺う機会を多く設け、施設改善や事業取組に反映できるよう取り組んでいる。利用者の意向を把握し、予約システムを構築したり、キャッシュレス決済を導入したりするなどICT面についても取組が進められている。施設予約はインターネットのほか、センター入り口にある利用者端末でもできるようにしており、施設利用時に次回の利用予約ができる環境とすることで、地域団体の継続的な活動の支援を行っている。</p>
さらに改善が望まれる点
<p>現在の施設運営水準を継続的に維持向上させる人材開発体制のさらなる強化が期待される</p> <p>財団本部の掲げる第5次中期経営計画や財団改革方針を踏まえ、センターとしての「組織目標」に反映し施設運営、事業運営の推進を行っている。財団本部による研修制度の拡充だけでなく、センター内においても職員育成のための内部研修・実地研修などに取り組んでいる。さらに、組織目標の重点項目である「利用者へのホスピタリティの重視と徹底」の実現に努めている。また、財団改革方針に基づき、関係機関や地域団体と連携した次世代の事業構想や、これを実現する推進体制の構築・人材育成など、今後の課題を財団全体で共有しながらの組織力強化が期待される。</p>
<p>地域の賑わい拠点コミュニティ振興の実現に向けた現取り組みの早期実現が望まれる</p> <p>財団本部の中核メンバーで構成される「改革検討委員会」では17項目の具体的提言を策定し、その実行に取り組んでいる。中でも、新規事業開発においては過去に蓄積してきた様々なデータの分析から既存の利用者や取扱いテーマでは網羅していない領域を探り、今までにない地域の賑わい拠点としてのあり方を再考していくという壮大な取組となっている。現行の中期経営計画の区切りでもある2023年度に向けて、ビジョンに掲げる「新しい時代のライフサイクルに対応し、港区の多様な人や文化がつながり、生活に豊かさや潤いを生み出す価値のある事業の創造」の早期実現に向けた一層の活動が望まれる。</p>
<p>利用者の安心・安全に向け、緊急時に備えて取り組んでいるが、より一層の取組に期待したい</p> <p>利用者の安心・安全に向け、危機管理マニュアルの整備や訓練、年度当初の全体ミーティングでの確認など緊急時に備えて取り組んでいる。感染症の拡大予防についても基本的な対策に加え、専門家の助言を受けたり、自家製でビニールラックを作成している。一方で、地震や火事が起きたときの避難経路は貸部屋や廊下など随所に掲示されていたが、今回の利用者調査の「避難経路はわかりやすく掲示されていますか」の問いに対して2割以上の利用者がわかりにくいと回答している。夜間想定訓練についても課題と捉えており、安全対策に向けたより一層の取組に期待したい。</p>