

### 令和3年度第三者評価 改善状況報告書

令和 4年 3月 22日

施設名	港区立生涯学習センター	施設所管課	生涯学習スポーツ振興課
所在地	港区新橋三丁目16番3号	指定管理者	公益財団法人 港区スポーツふれあい文化健康財団

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4年3月までの改善状況等 (指定管理者記入欄)	令和4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)
項目 (カテゴリー) 等				
【利用者サービスの向上】 (接客対応) 施設職員の接客対応力の向上		施設利用者の満足度をさらに向上させるため、施設勤務職員向けに作成した教材(接客・マナー研修)を活用し、職場研修会を実施しました。	本部主催の接客研修や、施設で実施する研修等により接客・マナーの品質を向上させるとともに、日常業務の中での気づきを職員間で共有し、利用者に快適で安心していただける環境の維持・向上に努めます。	施設利用者アンケートでは接客・接客について「とても満足」・「満足」が約8割となりましたが、「とても満足」の割合が増えるよう、より一層の取組を実施してください。
【利用者サービスの向上】 (施設利用者の拡大) 施設の認知度・利用者の拡大		オンラインを活用した事業を展開し、これまで当施設を利用する機会の少なかった幅広い年齢層にも活用していただけるよう取組を強化します。令和4年3月には「Zoom講座」を開催したほか、英文字幕付きの「和紙工芸」動画撮影などに取り組みました。	講座の内容とオンラインとの親和性を考慮しつつ、講座の拡充に努めるとともに、利用者の声を反映させたPDCAサイクルを定着させ、講座内容の品質向上に努めます。	オンライン事業の展開に取り組んでいることを確認しています。体験系講座等、オンラインとの親和性の低い事業もありますが、可能な限りオンライン講座も並行して実施することで、利用者層の拡大と講座内容の充実を図ってください。
【危機管理】 (危機管理対策・対応の強化) 危機管理対応の強化		地震などの緊急事態に備え、施設の安全確認や区への報告態勢を強化します。令和4年3月16日深夜に発生した地震の際には、現場の状況確認や区への報告を実際に行い、危機管理体制の実効性を確認しました。	現在、財団本部で改定作業中のBCPに従い、緊急時の態勢整備を徹底し、利用者の安全を確保しつつ、当該施設の使命の一つである地域の防災拠点としての機能を強化します。	令和4年3月16日に発生した地震の際には迅速な報告がありました。施設長以外の職員でも同様の対応ができるよう、施設職員に改めて周知を徹底してください。