

# 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

【高輪区民センター】

# 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**

**事業所が目指している企業理念や目標を職員に明示し、その実現に向けて浸透させている**

法人の理念を事務所の職員の目が行きやすい場所に掲示し、いつでもくり返し確認できるようにしている。法人の理念をコンパクトなカードに記載し、名札に入れることでいつでも取り出して確認できるようにしている。法人理念の掲示や事業計画を職員に配布するとともに、センター長が職員に解説することで理解を促している。職員における業務の体制は、センター長をはじめとした全職員の役割と責任を業務分担表で明示し、担当職員が判断し実施できるようにしている。進捗状況の確認は所内会議を開催し確認を行っている。各種決定事項は、職員にできるだけ直接説明し、連絡帳や資料にて補足説明を行っている。

**他施設と共同開催した事業の推進により、地域振興を豊かにしている**

支所管内施設のお祭り「あっぷリング高輪フェスティバル」と区民センターのお祭り「輪い輪いまつり」などを他施設と共同開催し、地域ネットワーク強化に向けて積極的に取り組んでいる。地域住民で構成される「高輪地区CCクラブ」、高輪区民センター、高輪地区総合支所及び地域ボランティアが連携し「コミュニティ・カフェ高輪」を共同開催している。

**地域とのつながりを強め、地域で協働できる体制づくりに取り組んでいる**

毎月、区民センター長会が開かれ事業報告及び協議事項について議論されるほか、高輪地区で法人が指定管理を受託している各施設と連携がとれるように定例会議を設けている。また、運営組織体制の強化に向けた取組として、副施設長の育成強化及び現場リーダーを配置し業務指示・報告フローを迅速化させている。

## ■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として守るべき法・規範・倫理などを、研修会やOJTにより修得している

区民センターの職員としてとして守るべき法・規範・倫理などは、「港区立区民センター条例」の勉強会等を行い法令遵守させ、また適時確認できるように所内にファイリングしている。また、法人の新人研修で全員が修得するとともに、事業部の研修会でもくり返し学んでいる。待遇についても法人の研修などで学んでおり、区民センター利用にあたっての案内チラシを作成すると同時に全職員が説明できるように適時教育指導を行っている。

近隣町会へのチラシ配布等、地域との繋がりを持続と地域活動に関する講座を開催している

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公表するとともに、高輪区民センター独自のホームページ上でも公開して、広く関心を持つ関係者に周知している。施設の活動内容や第三者評価結果報告書を窓口や法人のホームページなどで公開するとともに、パンフレットや区民センターだよりをいきいきプラザ、高齢者施設、公園などに掲示するなど、広く区民に施設の情報を公開している。また、高輪区民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、利用者の要望を知る手がかりにしている。

## ■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

利用者一人一人の意向や要望、苦情を多様な方法で把握し、迅速に対応している

利用者の意向を把握するために、館内設置の声ポストを設置している。利用者の意向や要望をとりいれ解決する仕組として苦情解決対応フロー掲示をしている。また、高輪区民センターの所管部署が高輪地区総合支所管理課であることを、問い合わせがあれば伝えている。意見・要望・苦情については、苦情相談責任者であるセンター長に報告を行い、センター長とともに解決に取り組んでいる。

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

講座などの事業が終了する際に、アンケートを実施して利用者の意向を集約している。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るとともに、「利用者調査等に関するご意見と回答」を館内に掲示し周知している。集約した意向を含めて報告書を作成し、事業の継続や次の企画に結びつけるなどの活用をしている。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ている。また、講座出席時に満足度アンケートを実施し、次年度に同講座を継続するかどうかなどの判断材料にしている。実際、若年層から高齢者までの幅広い方がコロナ禍でも参加できる事業としてEsports交流も意図的に地域ニーズを考えた印象がある。

地域の関係機関の連絡会などに参加し、地域の意向を確認、収集するとともに、事業運営に役立っている

地域包括支援センターやいきいきプラザとの連絡会「地域ミーティング」、CCカフェの「定例連絡会(港区・地域団体・区民センター)」に参加している。講座などの事業が終了する際に、アンケートを実施して利用者の意向を集約している。集約した意向を含めて報告書を作成し、事業の継続や次の企画に結びつけるなどの活用をしている。地域の福祉ニーズ把握の一環として、法人内運営施設での体験型研修を行い、幅広いニーズの把握に取り組んでいる。

## ■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・法人・区へ報告している	あり	■	なし	□

カテゴリ4の講評

計画策定の時期や手順を決め、利用者の意向と職員の意向などを参考に課題を明確にして計画を進めている

年間計画や事業の企画や運営は、年度開始時期、法人各部門ごとに事業計画発表会を催し職員研修を兼ねて行っている。課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向は、所内会議などで把握し、計画策定に取り入れている。計画は、サービスの現状(内部環境分析、外部環境分析など)を踏まえて策定している。事業計画は、新型コロナのリスクも踏まえて勘案して、策定している。

事業が計画通りに進められるように、画家や歴史の専門家、音楽の専門家などのアドバイザーの確保が行われている

事業が計画通りに進められるように、事業計画には、具体的な実施内容を明記している。法人の事業所責任者間の勉強会などで、取組の先進事例の情報共有をして、事業計画にも取り入れている。また、登録団体の中で、アドバイスのできる人材を確保し、画家や歴史の専門家、音楽の専門家、クリエイター、システムエンジニアなどにより、事業計画の質を保てるようにしている。事業計画に沿って、事業の企画書や報告書を作成し、その都度、目標と達成度を確認するとともに、管理課に提出して情報の提供を図っている。

利用者や参加者の安全確保を図るため、消防署との連携や災害時の手順書の作成をしている

保護者や子どもの安全確保、向上を図るため、消防署による避難訓練の実施や自衛消防組織、災害時の手順書作成などを行っている。非常時には、高輪地区総合支所、副総合支所長兼管理課長より情報提供及び対策指示が発信される。また、災害発生後も安全に避難できるように、避難経路図を掲示している。消防担当が来所して、緊急用のキット(AED)を使う訓練などの研修を実施している。緊急対応・安全管理マニュアルを備え、常時閲覧できるよう事務所内に設置している。さらに、適時、リスクマネジメント会議を開催し再発及び予防に取り組んでいる。緊急連絡網、帰宅困難者対策用リストを作成して対策を講じ、区管理課担当職員に適時報告している。



## ■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

**自己申告書やセルフチェックシート、面談により、職員の質の向上にとりくんでいる**

職員の自主性を伸ばし、成長を支援していくために、面談や所内会議などで、希望を確認している。法人の人材育成方針に基づき、職員一人一人の能力向上を図るために、4月に各職員が自己の職務や能力開発、達成度などを記入する自己申告書を記入し、セルフチェックシートで自己と上司による目標の適性度や達成度などに関して振り返りを行い、職員の自主性を伸ばし、成長を支援している。研修計画のもと所内勉強会や必要に応じて法人内の研修に参加している。研修終了後は研修報告書を作成しているが、研修が本人の育成に役立ったかのその後の確認についてはセンター長が職員を考察して判断している。

**目標管理シートやマイスター制度などにより職員の能力向上と専門性を高めると共に、職員のポジティブな意識を後押ししている**

職員の主体的な活動を活性化する仕組みとして、「マニュアル大賞」「事例研究発表会」「マイスター制度」がある。職員の学びの場にするとともに、発表などを通じて成長を促している。職員一人一人の能力向上に関する希望を把握するために、半期毎にセンター長が面談を実施し指導や助言を行っている。各職員が目標管理シートに業務達成指標を設定し業務遂行している。役割分担表で職員一人一人の判断できる範囲を示し、法人ネットワークツールのグループウェアであるNIコラボを使用し、申請書類はワークフローに従って承認される仕組みがある。それを超えた場合はセンター長や副施設長に相談しながら対応を指示している。

## ■カテゴリ6 情報の保護・共有

### サブカテゴリ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6の講評

事業所内のパソコンは所長と各職員がIDとパスワードを持ちアクセス制限をしている

事業所内のパソコンはセンター長と各職員がIDとパスワードを持ちアクセス制限をすることで、外部のインターネットに接続できないようにしている。外部メディア機器と接続し情報が取り出せないように運営法人セキュリティ管理者側で設定している。特に利用者情報の入った施設予約システムの入ったPC情報は機密性を徹底している。個人情報の記載のある書類は鍵付きキャビネットに保管し、登録情報は番号ごとにファイリングしている。

個人情報については港区情報安全対策指針と法人の「個人情報安全管理手順書」に基づいて保護の徹底をしている

個人情報に関する同意書に規定を明示し利用者への同意に努めている。港区情報安全対策指針及び法人の情報管理マニュアルに登録された個人情報の取り扱いについては「個人情報安全管理手順書」に基づいて保管や利用、情報開示を行っている。職員間で個人情報の勉強会を実施し、個人情報保護活動を行うために情報の共有をしている。

## ■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

**備品の安全管理マニュアルを備え管理が適切に行われている**

ホール全般、舞台機構、ホール客席における定期点検保守を行い照明機材の不具合など補修交換を行っている。特に音響効果についてはセンター長をはじめ職員が精通し利用者の満足度を高めている。備品台帳を作成し適時、リストを更新している。給湯メンテナンス表を使用し点検実施している。部屋の貸出終了後は利用状況報告書を提出し、確認事項を確認し常に良好な状態を維持できるように努めている。

**清掃委託業者と連携し、利用者に不快感を与えないように適切に清掃を実施している**

清掃委託業者と連携し利用者に不快感を与えないように速やかに対応し常に清潔な状態を維持している。簡易な清掃は職員も行っている。ごみの持ち帰りについてポスターや利用案内に明記し、利用者に周知している。感染予防を徹底し換気や手指消毒、検温を行っている。受付周りやパンフレット置き場の整理整頓に努めている。

**港区節電対策基本方針に従い節電と裏紙使用などエコ活動に努めている**

港区節電対策基本方針に沿って利用後の消灯の徹底や不要な電気を消すなど省エネ活動に取り組んでいる。裏紙使用やインクカートリッジのリサイクルを契約業者が行いエコ活動に努めている。

## ■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

**利用者の特性に応じた情報提供をしている**

利用者に向けて施設案内を作成し情報の提供をしている。二カ国語対応や文字の大きさに配慮した広報誌を作成している。YouTubeや動画配信を工夫し若年層が関心を示すことができるように工夫している。ホームページを充実させ幅広い層の興味関心を引き出せるように工夫している。施設の利用の問い合わせや見学には個別に対応し、空き時間を利用し丁寧に説明をしている。

**予約システムを活用し適正な予約や登録が行われている**

予約システムを活用し予約や登録を行っている。特に備品の貸し出しや備品登録がされていない物品の貸し出しは運営管理マニュアルに基づき管理している。

**施設利用案内や運営マニュアルに基づき職員研修を入職時に実施している**

職員に対して利用者の適切な対応ができるように区民センター共通の運営マニュアルに基づき利用者の公平性や公共性の維持と平等な利用について入職時に研修を実施している。また、利用者懇談会や「輪い輪いまつり」実行委員会などで利用者団体に向けて、公平性や公共性についての広報を行っている。

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	□
<b>カテゴリー8 サブカテゴリー2の講評</b>					
<b>「輪い輪いまつり」を通して地域との交流を図っている</b>					
<p>「輪い輪いまつり」の実行委員会を通して地域との交流をし、利用者との懇談の場を設けている。保育園、児童館、図書館、いきいきプラザ、区民センター登録団体等が地域住民との交流を行っている。「ヨガ講座」「バイオ講座」などを実施し区民の生涯学習の場を企画し提供し好評を得ている。明治学院大学に業務委託してチャリティーショー「白金の集い」を共催し区民センター登録団体も参加し出演している。また港区協働連携事業の「チャレンジコミュニティ大学」の卒業生で組織されたカフェ事業の支援をしている。地域団体との協力事業が定着している。</p>					
<b>職員のスキルを活かした講座・イベントの企画、開催、推進に取り組んでいる</b>					
<p>異業種職種(システムエンジニア・ゲームクリエイター・広告プランナー・Webクリエイター・作曲家)の職員スキルを活かした講座やイベント企画、推進に取り組んでいる。特に音楽関係の企画には他の施設から突出した構成と区民ホールの利便性、音響効果、照明機器、楽器等を生かした事業として利用者をはじめ区民から高い評価を得ている。高輪区民センター主催の「親子で学ぶゲーム文化トークサロン」はゲームの変遷やゲーミフィケーションを親子で学べる企画として人気を得ている。価値観の多様性をイベント企画に反映させ地域のニーズにマッチした事業展開に努めている。</p>					
<b>YouTubeで情報配信しサークル活動の発表やオンライン配信で講座内容を利用者に提供している</b>					
<p>サークルの発表会は区民ホールの活用と同時にYouTube配信を行っている。直接会場に足を運ばなくても区民が家庭で楽しめる工夫をしている。配信することでサークルの案内や施設の利用者を広げていく趣旨にもなり動画配信は効果を発揮している。ヨガ講座など感染症予防のためにオンライン配信になったが、利用者からはわかりやすく時間や場所に制約されずに参加出来ると好評である。職員の配信技術のスキル向上と高齢の利用者が楽しく参加できる手だては今後の課題になっている。</p>					



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

コスト削減のために在庫管理と残数が少なくなってから必要数を発注している。

コスト削減のために在庫管理と残数が少なくなってから必要数を発注している。余分な在庫を持たないように常に整理し管理している。現金金庫は開館時、夕方閉館時に確認し事業所内部の金庫はセンター長が管理している。毎月経理報告書を作成し法人に提出している。法人に申請し事業所口座に振り込まれたものはクレジットカードでその都度引き出し口座入金表に記載している。

発注、業務委託は適切に執行されている

業務委託の契約は業者に要望を伝えた上で相見積もりをとり適正な価格で契約し実施している。利用者から要望された備品の購入等も適正な価格で対応している。利用者からの要望についてはニーズを考慮し、必要な備品かどうかを審査して発注している。特に利用にあたっての必需品とサークルの維持・発展における必要性については十分に利用者の意見や要望を聞いて対応している。

## ■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

◆施設長は利用者の種別特性として、音楽・芸術活動が盛んであることを踏まえた事業を考えているか

標準項目		取組の有無			
1	施設長は利用者の種別特性として、音楽・芸術活動が盛んであることを踏まえた事業を考えている	あり	<input checked="" type="checkbox"/>	なし	<input type="checkbox"/>

### カテゴリー9の講評

施設長は利用者の種別特性として、音楽・芸術活動が盛んであることを踏まえた事業を考えている

高輪地区はNPO法人と共同企画した「小鼓方～能楽に親しむ～」、3月3日からの「ロンドン・ナショナル・ギャラリー展」の鑑賞の手引き、「総合芸術エンターテイメント講座 ～ジャンヌ・ダルクとフェティズム～」等がある。また、高輪こども中高生プラザと共同企画開催した「陶芸プログラム～アーティストの作品をまねしてみよう！～」、日印音楽交流と共同企画開催の「東西南北の芸術家＊アジアの音文化 A WORLD OF MUSIC & DRAMA Featuring Music & Artists of Asia & the World」、みなとシティバレエ団との共同企画開催の「名作に親しむバレエ鑑賞会 【ラ・バヤデーラ】」、その他の共同企画開催「ハンドパンで語る～現在・過去・未来～」 「夏香祭♪～空海を和太鼓で語る～」 「アマゾン・シャーマンが伝える生きるとは！」等の実績がある。

## ■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

#### 大学生によるチャリティコンサートを開催して、コロナ禍による医療従事者への支援を行っている

慶応大学医学部の学生によるチャリティコンサートをボランティアで開催している。このコンサートはコロナ禍の医療従事者を支援することを目的として将来医療に携わる学生がボランティアで参加し音楽を通して支援する取り組みを実施している。医療従事者との連携や支援の活動を地域のコミュニティの輪を作るとしてSDGsの活動として位置付けている。医学部に所属しながら音楽活動に関心のある学生の活動が地域と音楽と医療を結び付け、実際に医療従事者や医療機関への応援になっている。区民からはコンサートの内容と音楽鑑賞を通して医療従事者への支援活動を担っていることへの共感が寄せられている。

#### 幅広い層が万遍なく利用できる企画力から様々な分野のサークル活動につなげている

クラシック音楽分野は区民のニーズを反映させ上質な音楽コンサートを企画開催している。アジア芸術国際交流委員会、スウェーデン大使館などと連携し、「日本スウェーデン外交関係樹立150周年記念公演コンサート」を開催、詩歌や能楽を楽しむためにNPO法人与共同企画した「小鼓方大倉流人間国宝大倉源次郎師と能楽に親しむ」を企画開催している。親子が参加するEsports、ヨガ講座、バイオ講座、「親子で学ぶゲーム文化トークサロン」など幅広い年齢層を対象にした企画で利用者のニーズや興味関心を引き出している。事業企画に対しては様々な専門分野から多くの人材を引き出してサークル活動に繋げている。

#### 高輪地区としてクラシック音楽分野の地域活動団体のニーズから音楽への関心を高めている

一般社団法人JazzArtsEnsemble of Tokyoとの共同企画「イベント「ジャズ」ってどんな音楽？「RINA Trio」Jazz Live」を開催している。また港区観光大使 REAL VOX との共同企画でのイベント、NPO法人歴史の駅との共同企画で日中国交正常化五十周年記念コンサート「華樂和韻」、中国民族楽器と和楽器のハーモニーの開催など、音楽コンサートを実施し区民のニーズに応えている。サークル活動としてもクラシック音楽の演奏や合唱、バレエなどの芸術文化に対する利用者が多い。コロナ禍で直接舞台発表が制限される中でもYouTubeによる動画配信を実施し、音楽を通しての地域振興に寄与している。

### さらなる改善が望まれる点

#### 安心安全な環境整備の着実な取組と利用者への周知が期待される

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。利用者アンケートで「区民センターで地震や火事があったときの避難経路は、わかりやすく掲示されていますか」の質問に対して、27.6%の利用者がわかりやすくないと答えていた。より周知していくためにも、区民ホールの収容人数が多いので、防災計画を出していく。さらに、掲示が一方的であるので、周知の仕方として双方向による周知や計画性及び自主的な取組の強化が望まれる。

#### お知らせやイベント等の情報について、利用者によりわかりやすく伝えるための工夫に期待したい

今回、大規模改修工事や新型コロナのワクチン接種及び、キャッシュレス決済など、職員理解と利用者への説明に、やや混乱をきたしてしまったり、今回のアンケートから一部の利用者から区民センターからのお知らせや地域のイベント等の情報(チラシやホームページ等)がわかりにくいとの声があがっている。区民センターのイベント開催の案内をYouTube動画やホームページ、ポッドキャストで発信するなど、伝えようとする姿勢は感じられるので、今後の取組が期待される。

#### 若年層の利用を増やすために様々な取組を行ってきたところ、少しずつはあるが増えてきている

若年層に向けた、イベントを増やすために、親子でできるゲームや女性層ヨガ教室の講座をYouTube開催で増やしたところ、若年層の方の利用が増えてきているが、登録団体では若年層が増えていない。全体的には新規登録団体が増えてきているので今後は期待できる。例えば、地域連携として明治学院大学の学生さんが朗読し、それに演出及び音楽制作を行いYouTube動画やホームページ、ポッドキャストなどで紹介している。継続することで若年層の利用が増えてくると思われるため、今後の取組に期待したい。