

## 住区会議室指定管理者評価基準

1 サービスの実施に関する事項	
(ア) 施設の適正な管理運営	
① 施設の特性(構成・規模)を踏まえた運営が行われている。	
② 建物や備品を適正に管理して施設の機能を十分発揮している。	
(イ) 施設利用の利便性向上への取り組み	
① 利用者のトラブル・苦情が適切に処理されている。	
② 高齢者、子どもなど多様な利用者への対応が考慮されている。	
(ウ) 利用者の満足度向上への取り組み	
① 利用者満足度向上に積極的に取り組み、施設利用者・来館者から満足度の高い評価を得ている。	
② 区民・利用者の声を反映できている。	
(エ) 従事者の技術や接遇を向上させる体制	
① 受付事務の正確性や迅速化の確保、よりよい窓口対応に向けた取り組みを行っている。	
2 経営能力に関する事項	
(ア) 良好な施設・設備の維持への取り組み	
① 施設・設備の維持管理等についてのマニュアル・資料があり、従事者に周知されている。	
② 施設・設備の保守管理が適切に行われている。	
(イ) 危機管理・安全対策への取り組み	
① 従事者の安全管理に関する技能・意識の向上が確保されている。	
② 施設の安全管理が確保されている。	
③ 危機管理体制が確立されている。	
(ウ) 適正な執行体制の確保及び法令等の遵守	
① 組織運営が適切に行われている。	
② 業務に関する法令等を従事者が理解し、遵守している。	
(エ) 情報管理の取り組み	
① 個人情報保護・情報公開など情報管理が適切に行われている。	
(オ) 管理運営の効率化	
① 施設を効率的に運営する努力が図られている。	

目黒区立住区会議室指定管理者運営評価結果一覧（平成 29 年度運営評価）

1 「求める水準を超えており、施設活用において特徴的な取り組みを行っている」と評価した住区会議室（総括評価「A+」の住区会議室）

施設名	評価種別	評価委員会において評価した点
菅刈住区会議室	評価基準による評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が気持ちよく使用できるよう会議室の利用前に管理従事者が会議室の清掃を行っている。また、地区サービス事務所と緊密に連携し、会議室の消耗品を見直し、利用者の要望に速やかに対応している。</li> <li>・併設の老人いきいの家や学童保育クラブ利用者に対し積極的に声掛けするなど、施設利用者・来館者への親切丁寧な対応を行っている。</li> <li>・施設管理部会を毎月開催し、北部地区と連絡を密にし管理上の課題や利用者の要望に積極的に対応している。</li> <li>・会長あてのご意見箱を設置している。会議室利用後のチェック表にもご意見欄を設けて利用者の声を反映する取り組みを行っている。</li> </ul>
	施設の効用を高める取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料理学習室を活用した高齢者への会食サービスや、会議室を活用して健康マージャンや幼児を対象としたのびのびサロンを実施し、住区住民の住区センター利用促進、利用者相互の交流に取り組んでいる。</li> </ul>
田道住区会議室	評価基準による評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たに設置した空調設備の取扱い説明を積極的に行う等、利用者にとってより利用しやすい環境となるよう配慮している。</li> <li>・利用目的に沿った会議室の提供を行うため、利用者の意向を確認した上で会議室を変更する等、利用者の立場にたってきめ細やかに対応している。</li> </ul>
	施設の効用を高める取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住区まつりやイベントなどにも管理スタッフも積極的に参加協力している。</li> <li>・区民まつりが住区内で開催していることから、住区住民会議の多くのメンバーが実行委員に加わり、区民まつりを支えている。また、PTAとの懇談会や運動会を開催するなど、地域の親子との交流にも積極的である。また、地域登録団体に声をかけ、館まつりへの参加協力の機会を設けるなど、コミュニティ活動の推進に努めている。</li> </ul>
鷹番住区会議室	評価基準による評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者向けに分かりやすい施設案内を作成するなど、利用者目線に立ったサービスを行っている。</li> <li>・利用者懇談会を開催し、利用者から意見・要望を伺うなど、利用者の快適な利用に寄与する活動を行っている。</li> <li>・タイムリーで分かりやすくまとめた回覧文を作成し、問題点の対応や留意事項について管理従事者間の情報共有に努めている。また、施設管理運営部会と管理従事者の合同ミーティングを定期的で開催し、受付事務等に関する従事者の技術や接遇の向上に努めている。</li> <li>・日常の設備・機器類等の点検に基づき、管理従事者と施設管理部会が合同で定期的に機器・備品類の修繕を行うなど、良好な施設・設備の維持管理に努めている。</li> <li>・管理従事者の安全管理の役割と責任を定め、定期的に施設管理運営部会と管理従事者合同で施設点検等を行うなど、積極的に施設の安全管理に努めている。</li> <li>・適宜危機管理マニュアルの見直しを行い、管理者全員に周知徹底させるなど万全な体制で取り組んでいる。また、充実した危機管理マニュアルは、他の住区センターのマニュアル整備の際、参考にされている。</li> <li>・定期的で開催する常任委員会において、住区住民会議全体で施設管理に関する課題等を検討するなど、活発な組織運営が行われている。</li> </ul>
	施設の効用を高める取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住区で住民会議主催の催しや近隣町会の活動紹介等のチラシを作成し、施設を利用する団体へ配付し、火まつりや住区まつり等への参加・協力を呼びかけ、新たに参加がみられるなど、広くコミュニティ活動を推進している。</li> <li>・警察署と連携して防犯講演会を開催したり、町会、日赤、消防署、消防団、住区内の自衛消防隊等の参加による住区総合防災訓練を鷹番小学校体育館・校庭で実施するなど、意欲的に地域の防犯・防災活動に取り組んでいる。</li> </ul>

2 「求める水準を超えている」と評価した住区会議室（総括評価「A」の住区会議室）

施設名	評価種別	評価委員会において評価した点
向原住区会議室	評価基準による評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者がより使いやすく、打合せしやすいスペースと住区内の補完避難所として効率的に開設できるスペースとするために、1階オープンスペースの配置を大幅に見直し、利用者サービスと補完避難所機能の向上を図った。</li> <li>・住区センターに隣接する地区体育館の改修工事が予定されていることから、施設管理部会を毎月開催し、住区センターの植栽管理や倉庫の移動、施設利用団体への協力依頼など、住区住民会議として住区センター運営について精力的に検討を南部地区サービス事務所と連携しながら取り組んでいる。</li> </ul>

自由が丘住区会議室	評価基準による評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自由が丘商店街のイベントに合わせて、住区センター休館日に臨時開放し、トイレ、休憩所、授乳室として利用して頂く等、利便性向上に寄与している。</li> <li>・平成26年度から休館日は祝日のみで、利用者の満足度向上に寄与している。</li> </ul>
-----------	-----------	--

### 3 「求める水準に達しており、施設活用において特徴的な取り組みを行っている」と評価した住区会議室（総括評価「B+」の住区会議室）

施設名	評価種別	評価委員会において評価した点
上目黒住区会議室	施設の効用を高める取り組み	・料理学習室を活用して地域団体と共催で毎月1回子ども食堂を開催したり、医療講演会を開催するなど、地域とのつながりを深めるコミュニティ活動を積極的に行っている。
五本木住区会議室	施設の効用を高める取り組み	・住区センターを利用する団体に対し、「住区大運動会」、「夏まつり」、「雪あそび」などの住区住民会議主催の行事への参加・協力を呼びかけるなど、広くコミュニティ活動を推進している。
大岡山西住区会議室	施設の効用を高める取り組み	・みんなの部屋を設置し、親子の交流や勉強の場を提供するとともに、ロビーに図書コーナーを設け、区民の交流の場としてコミュニティ推進に寄与している。
東根住区会議室	施設の効用を高める取り組み	・毎月、料理学習室を活用して、地域の一人暮らしの高齢者を対象に食事を提供し、地域福祉に寄与している。

### 4 「求める水準に達している」と評価した住区会議室（総括評価「B」の住区会議室）

施設名					
駒場住区会議室	東山住区会議室	烏森住区会議室	中目黒住区会議室	田道住区三田分室会議室	下目黒住区会議室
不動住区会議室	油面住区会議室	月光原住区会議室	碑住区会議室	原町住区会議室	大岡山東住区会議室
中根住区会議室	自由が丘住区宮前分室会議室	八雲住区会議室			

### 5 「水準を下回っている」と評価した住区（総括評価「C」の住区会議室）

「水準を下回っている」と評価した住区はありませんでした。
------------------------------