

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1 施設名	仙台市市民活動サポートセンター		
2 指定管理者	特定非営利活動法人せんだい・みやぎNPOセンター		
3 指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
4 施設の利用状況	《利用者数》 ・令和3年度 24,583人（前年度比 118%） ・令和2年度 20,807人（前年度比 33%※） ※ 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う ・令和元年度 63,621人（前年度比 92%）		
	《事業》情報収集提供事業、相談事業、市民活動の促進及び協働の推進に資する各種事業（人材育成事業、協働に関する理解促進及び機会創出事業、調査研究事業）の実施等		
5 収支の状況	《費用》		()は前年度決算額
	・ 指定管理者に支払った費用	98,623千円 (99,224千円)	
	・ その他市が負担した費用	84,107千円 (83,995千円)	
	《収入》		
	・ 使用料収入	6,543千円 (5,567千円)	
	・ その他収入	913千円 (905千円)	
6 利用者の声	《実施状況》 ・ 「貸室利用票」の意見・感想記入欄による貸室利用団体へ随時意見聴取 ・ 来館者、施設利用団体へのアンケート実施（令和4年3月1日～3月15日） ・ 事務用ブース利用者情報交換会の実施（2回）		

二 管理運営に係る評価（モニタリングシートの結果によって評価）

評価分野	所見	評価
I 総則	日頃から職員に法令や服務規律等の遵守を周知・徹底するとともに、施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針に基づき、適切な管理運営を行っている。施設利用者に対しても、ホームページ、館内掲示等により、施設の設置目的の周知が図られている。 また、施設目的達成のため、市民活動の促進や多様な主体間の協働を推進する取り組みを活発に行うとともに、他施設との連携にも努めている。	27/27
II 施設の運営管理体制	仕様書や事業計画書に定められたとおり職員を配置するとともに、業務分担表及びシフト表の整備により、各職員は他の職員の業務遂行状況を適切に把握している。また、経理担当職員を配置して、指定管理料を適切に執行している。個人情報保護や情報セキュリティに関しては、規定等を整備し、適切な体制が整えられている。また、問題が発生した際には、今後の改善策を講じるために、原因分析や職員間で情報共有を行う等の体制が確立されている。	30/30
III 施設・設備の維持管理	定期的な点検のほか、職員による毎日の見回りによる点検を実施しており、利用者の安全性及び快適な環境が確保されている。普段から建物の所有者や管理会社と連絡を密に行うとともに、軽微なものは職員で修繕するなど、早期対応に努めている。備品や施設内の鍵の管理についても、適切に行われている。 また、環境に配慮した運営に努め、仙台市環境配慮事業者（エコにこマイスター）にも認定されている。	22/22
IV サービスの質の向上	各業務のマニュアル整備、ミーティングや接遇研修の実施により、利用者への適切なサービス水準を確保している。 また、利用者からの意見及び苦情を職員間で情報共有のうえ改善の検討を行い、施設の管理運営に反映させている。	28/28
V 施設固有の基準	仕様書に基づき、施設の使用許可や使用料徴収業務を適切に実施している。また、情報収集・提供や相談業務、ブログやSNSなどのWEB媒体を活用した積極的な情報発信やイベントの実施など、社会情勢に合わせた多様な事業を企画・実施し、市民活動の促進と協働によるまちづくりの推進に寄与している。	24/24

三 評価総括

《指定管理者（特定非営利活動法人せんだい・みやぎNPOセンター）による自己評価》
<p>・令和3年度の相談対応については、事業参加者・相談者のフォローアップに重点を置いており、これまでの市民活動サポートセンターの事業に参加した方、法人の立ち上げや活動について相談に来た方の変化を、ヒアリングで積極的に拾うよう心がけたことで、令和3年度の年間相談件数は845件（前年度679件）と、前年度を大きく上回った。</p> <p>・ブログについても、コロナ禍における市民活動を支援する助成金情報や、気軽に参加できるボランティア情報など、市民のニーズに沿う幅広い情報を発信したことで、ブログの年間訪問者数(ユニークユーザー)は年間69,073件となり、令和2年度のブログの年間訪問者数57,491件を大きく上回った。貸室やフリースペースなどの「場」の利用が減少している中でも、情報発信やアウトリーチ相談などを強化することで、市民活動の促進に寄与した。</p> <p>・協働の促進においても、協働事例を紹介する「協働の現場トーク!」、協働の基礎知識を伝える「はじめての協働」を動画コンテンツとして公開することで、施設利用者以外へのアプローチを試みた。ソーシャルハブ情報交換会はオンラインで11回実施し、のべ128人が参加しており、個人事業主や起業家などの事業者や、市民活動団体、大学関係者など多様な主体に属する人々が、地域の課題について意見交換する機会を創出した。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>事業の実施にあたっては、市民活動団体をはじめとする多様な主体からの相談対応を行ったほか、動画コンテンツやSNSを活用した情報発信により、市民活動や協働の理解を広めた。さらに、オンライン情報交換会の開催など、交流を促進する機会の創出にも取り組むことで、協働によるまちづくりの推進が図られており、コロナ禍においても市民活動サポートセンターとしての役割を十分に果たしている。</p> <p>また、長年の経験やノウハウを生かし、安定的な施設運営が行われており、新型コロナウイルス感染症への対応についても、ガイドラインに基づき感染防止策を徹底して行うとともに、施設の利用制限、使用料返還等の対応についても、適切かつ速やかに行っており、優れた管理運営を行っていると評価できる。</p> <p>今後とも、市民活動の拠点としての施設目的が引き続き達成できるよう、着実な管理運営や事業実施を期待する。</p>	S

四 その他特記事項（上記評価項目の他に、指定管理者の優れた取組み等、特に記載すべき事項があれば記載する）

特記事項

◎ 評価担当課（施設所管課）：市民局市民活躍推進部市民協働推進課