

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1 施設名	仙台市福祉プラザ	
2 指定管理者	仙台市社会福祉協議会・東北共立グループ	
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2年度 48,273人（前年度比39.8%） 令和元年度 121,282人（前年度比91.0%） 平成30年度 133,269人（前年度比108.4%）	
	《事業》 ・ 仙台市福祉プラザの運営管理 ・ 地域福祉推進に関する市民活動の支援及び交流の促進 ・ 福祉情報の提供	
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 198,317千円 （201,008千円） ・ その他市が負担した費用 17,725千円 （0千円）	
	《収入》 ・ 使用料収入 6,130千円 （12,195千円） ・ その他収入 0千円 （0千円）	
6 利用者の声	《実施状況》 1 アンケート調査「利用者の声」 実施期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日 対象者 貸ホール、貸室の利用者 実施方法 利用開始の際に配布し、終了後に回収している 2 入居団体等連絡会議で各団体より意見を聴取している 3 利用者アンケート 実施期間 令和3年2月1日～令和3年2月28日 対象者 貸ホール、貸室の利用者、来館者、入居団体の職員など 実施方法 館内にアンケート用紙、回収箱を設置し、利用満足度、要望、意見を聴取している 4 常設ご意見箱 実施期間 通年 対象者 誰でも自由に 実施方法 館内に記入用紙を備えたご意見箱を設置し、自由なご意見を徴取している	

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	<p>施設の設置趣旨及び目的を理解し、施設運営に当たっての基本方針を策定するなど、職員一人ひとりが施設の設置目的を理解している。</p> <p>また、地域福祉増進のため、指定管理者として第4次地域福祉活動計画に基づく各種取り組みも行っており、指定管理の運営及び事業の企画立案に役立てるとともに、施設における事業の企画立案や情報発信に努めている。自主事業の企画立案に当たっては、利用者の要望・意見をもとに、関係団体等と連携・協働しながら、効果的な事業の展開に努めている。</p>	30/30

<p>II 施設の運営管理体制</p>	<p>指定管理協定書及び仕様書、その他関係法令を遵守し、適正な施設管理がなされている。</p> <p>また、館内の事故発生時においても適切な対応を行っているほか、個人情報保護についても、朝礼等の場での呼びかけや、研修を実施するなど、十分な対策を施している。</p> <p>さらに、防災体制としては、入居団体等と防災計画を定めるとともに、ビル管理業務及び館内警備を再委託している事業者とも、業務委託仕様書の中で災害発生時の対応を定め、定期的な訓練を実施するなど、災害対策が適切にとられている。</p> <p>また、年2回の防火・防災訓練のほかに、大雨浸水対策として土のうステーションを設置し、土のう設置訓練も実施している。また、大雨が予想される際は、プラザに泊まり込んで警戒している。</p>	<p>30/30</p>
<p>III 施設・設備の維持管理</p>	<p>施設開設から26年が経過しており、附帯設備などに経年劣化が見られるものの、適切な維持管理を行い、円滑な施設利用に向けた取り組みがなされている。</p> <p>さらに、新・仙台市環境行動計画に積極的に取り組んでおり、指定管理者自らエネルギー量の削減に着手するのみならず、BEMS（ビル・エネルギー管理システム）を活用して、各入居団体等にも電力消費量削減の協力を要請するなど、エネルギー使用量の低減に努めている。</p>	<p>24/24</p>
<p>IV サービスの質の向上</p>	<p>職員に対する接遇研修や、利用者アンケートの結果を受けた業務の改善などを行っており、適切に対応している。また、業務マニュアルを体系別に取りまとめたり、注意を要する事例等が発生した場合は、利用者対応の実例を踏まえて追加でマニュアルを配布するなど、職員間で統一した事務が行えるよう取り組んでいる。</p> <p>また、広報活動も積極的に行っており、館内での掲示、「プラザだより」の発行、デジタルサイネージの活用など、利用者の掘り起こしに取り組み、サービスの向上に努めている。そのほか、利用者からの問合せが多い事項については、事項ごとにチラシ（福祉プラザかわらばん）を作製しており、利用者対応の実績を踏まえ、内容も改訂している。</p>	<p>28/28</p>
<p>V 施設固有の基準</p>	<p>仙台市福祉プラザ条例をはじめとする各種条例等を遵守し、適正に施設の使用許可事務等を行っている。</p> <p>使用料の徴収・還付業務も適切かつ迅速に行われており、現金の保管状況や帳簿の整理についても適切に行われている。</p> <p>また、本市の福祉施策を理解したうえで、社会福祉に関する学習機会の提供等に取り組んでいる。さらに、1階ロビーのにぎわい創出を、地元町内会、近隣中学校や児童館・保育所などと連携して行っている。</p>	<p>22/22</p>

三 評価総括

《指定管理者（仙台市社会福祉協議会・東北共立グループ）による自己評価》
<p>令和2年度は、新型コロナウイルスの感染拡大により、館内の感染予防対策をはじめ、臨時休館やオープンスペースの利用休止等で、施設運営が大きな制約を受けた1年であった。このような状況の下、新型コロナウイルス感染症関連の通知やガイドライン等に基づき、利用団体、入居団体等の理解・協力を得ながら、安全安心な利用環境を提供しながら施設運営に取り組んだ。</p> <p>施設の運営管理体制においては、施設利用での安全対策を重視しており、館内外を定時巡回しているほか、全館防火・防災訓練を実施し、建物火災・大規模地震等の対応に備えている。</p> <p>施設・設備の維持管理においては、施設・設備等（特に空調設備、排水設備、電気機械）の老朽化が目立ってきており、日常の巡視点検、定期点検により、故障、不具合を早期に発見し、緊急度合い等に応じて速やかに対応するよう努めている。また、常駐業者（警備、清掃）とも随時連絡を取り合い、来館者の案内、苦情対応、不審者・不審物の発見、ごみ・汚物の放置等に、スムーズに対応できている。水道光熱費の削減、ごみ排出量の抑制、リサイクルには、入居団体等の協力を得て全館的に取り組んでいる。</p> <p>サービスの質の向上においては、業務マニュアルを毎年改訂しているほか、新たに窓口対応の継続案件掲示板を設置するなど、職員間での情報共有を図り、利用者を待たせることのない対応を心がけるとともに、外部研修会にも積極的に参加し、サービスの見直しに活かしている。また、日々、利用者から寄せられる「利用者の声」をサービスに反映させて市民の目線に立った施設運営に努めている。</p> <p>指定管理事業においては、これまで定期的に継続実施してきた福祉施設製品販売、合同販売会、ロビーコンサートは中止せざるを得なかったが、認知症カフェ、アートカフェ、時季の作品展示は、開催回数の減、規模の縮小、内容の変更などにより開催した。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>市民利用施設としての貸館業務及び使用料徴収、還付等事務については、新型コロナウイルス感染症により対応する件数が増加したが、仕様書等に基づき着実に実施されており、評価できる。</p> <p>利用件数については、新型コロナウイルス感染症による臨時休館や利用者の自粛の動きもあり、前年度に比べ大きく減少した。</p> <p>施設・設備については、必要に応じた修繕が行われ、適切な維持管理がなされている。また、省エネ等への取り組みについて、システムを活用し入居団体へ積極的に周知する等、エネルギー使用量等の削減に努めており、効率的な維持管理がなされており、評価できる。</p> <p>地域福祉推進に関する事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により、一部事業の中止や規模を縮小して開催しており、コロナ禍においても利用者の意見要望を取り入れつつ、第4次地域福祉活動計画に基づき、各種地域団体、福祉団体等と連携を図りながら、事業を実施しており、評価できる。</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）：健康福祉局地域福祉部社会課