

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	<p>《利用者数》 令和4年度 79,608人(前年度比 142.8%) 令和3年度 55,730人(前年度比 115.4%) 令和2年度 48,273人(前年度比 39.8%)</p> <p>《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</p>
5 収支の状況	<p>《費用》 ()は前年度決算額</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者に支払った費用 200,432千円 (198,317千円) その他市が負担した費用 35,675千円 (1,625千円) <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用料収入 11,823千円 (8,336千円) その他収入 0千円 (0千円)
6 利用者の声	<p>《実施状況》</p> <p>1 アンケート調査(利用者の声) 実施期間 令和4年4月1日～令和5年3月31日 対象者 貸ホール、貸室の利用者 実施方法 利用当日に記入用紙を渡し、利用終了後に回収している</p> <p>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</p> <p>3 利用者アンケート 実施期間 令和5年2月1日～令和5年2月28日 対象者 貸ホール、貸室の利用者のほか、来館者、入居団体諸君など 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(調査項目を設定)</p> <p>4 常設ご意見箱 実施期間 令和4年4月1日～令和5年3月31日 対象者 全ての来館者 実施方法 正面玄関に記入用紙とご意見箱を設置し、ご意見を徴取している(自由記入)</p>

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	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。 また、地域福祉増進のため、指定管理者として第5次地域福祉活動計画に基づく各種取組も行っており、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。	30/30
II 施設の運営管理体制	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。 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。 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。 また、年2回の防火・防災訓練のほか、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、館内に泊まり込んで警戒している。	30/30
III 施設・設備の維持管理	施設開設から28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。 さらに、仙台市環境行動計画に基づき、指定管理者自らエネルギー量の削減に積極的に取り組むほか、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。	24/24
IV サービスの質の向上	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付するなど、職員間で統一した事務が行えるよう取り組んでいる。 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)を製作しており、利用者対応の実績を踏まえ、内容も改訂している。	28/28
V 施設固有の基準	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。 使用料の徴収・還付事務も適切かつ迅速に行っており、現金の保管状況や帳簿の整理についても適切に行っている。 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。	22/22

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>コロナ感染が鎮静化しつつある状況の下、感染防止対策を徹底し、市民や福祉団体の福祉活動拠点として、ホール・会議室等の貸出や福祉情報の提供等を通じ、福祉活動の支援や市民の福祉意識の向上を図った。</p> <p>管理運営面では、施設利用での安全対策を重視し、館内外の定時巡回をしているほか、全館防火・防災訓練を実施するなど、建物火災、大規模地震等に備えている。</p> <p>施設・設備の維持管理では、特に空調設備、排水設備、電気機械の老朽化が進んでおり、日常の巡視点検、定期点検により故障・不具合の早期発見に努め、速やかに対応するよう努めている。また、常駐業者（設備、警備、清掃）と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している。電気・水道の節約、ごみ排出量の抑制、リサイクルでは、利用者、入居団体等の協力も得て全館的に取り組んでいる。</p> <p>サービスの質の向上では、業務マニュアルを毎年手直ししているほか、職員掲示板（職場内のパソコンネットワーク）、継続案件掲示板（ホワイトボード）を活用して、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窓口対応を心がけている。外部研修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」（施設の不具合など）を改善とサービスに反映させて市民目線での施設運営に努めている。</p> <p>自主事業では、10月初めに、高校生・大学生ボランティア、中学生ボランティア（五橋中学校）、プラザ入居団体等の協力を得て、福祉講座（福祉漫才）、福祉施設製品の販売会、ロビーコンサート、盲導犬体験、パラスポーツ体験、手話ソング体験、福祉活動や入居団体の紹介、縁日コーナー等の内容で、第1回福祉プラザまつりを実施して多くの来館者で賑わった。</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ているが、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>利用状況については、利用者が前年度と比較して増加しているが、引き続き新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を行い、利用者が安全に利用できる環境づくりに努めており、評価できる。</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、新たに開催した「福祉プラザまつり」により、これまで連携していた地域団体、福祉団体のほか、新たな連携先とも協力したことで、更なる地域福祉の推進を図っており、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り組み等、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