

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	平成27年4月1日～平成32年3月31日
4	施設の利用状況	<p>《利用者数》63,913人（前年度比 97%） 平成28年度 66,117人 平成27年度 64,294人 平成26年度 63,904人</p> <p>《事業》 情報収集提供業務、相談業務、市民活動人材育成、市民活動団体の組織運営基盤強化、市民活動団体の交流機会の創出、多様な主体による協働の推進、市民活動等に関する調査研究及び成果公表等</p>
5	収支の状況	<p>《費用》</p> <p style="text-align: right;">（ ）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 88,000千円 （89,083千円） ・ その他市が負担した費用 71,083千円 （70,900千円） <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 使用料収入 10,943千円 （11,518千円） ・ その他収入 1,260千円 （1,356千円）
6	利用者の声	<p>《実施状況》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設利用者の声を聞くため、貸室の利用の際に提出して頂く「利用票」に意見・感想を記入する欄を設け、必要に応じて速やかに対応することとしている。 ・ 年度末には利用者アンケートを実施し、業務改善に役立てている。

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	施設の設置目的、施設運営上の基本方針について、内部研修や定例ミーティングなどを通して、職員一人ひとりが理解しており、施設利用者に対しても、リーフレット、ホームページなどによる周知をはじめ、窓口での説明などが行われている。また、市民活動の促進に関する取組や多様な主体の協働によるまちづくりを推進する取組が活発に行われると共に積極的に他施設との連携を図っている。	S
II	施設の運営管理体制	施設の円滑な管理運営のため、適切な職員の配置を行っている。また、シフト表や定例ミーティングなどを通して、各職員の業務内容を全員が把握している。 個人情報の保護や事故発生時の対応については、マニュアルを整備し、管理責任者を置くなど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、速やかな原因分析を実施の上、職員間の情報共有や改善策の検討を行うとともに、発生事例の蓄積とマニュアルの見直しなどに取り組んでいる。	S
III	施設・設備の維持管理	年数の経過により、施設・設備のメンテナンスを要する機会が多くなっているが、建物所有者との連絡を密に行い、利用者の安全性の確保及び快適な環境整備に努めている。見回りによる日々の点検も徹底しており、可能な範囲で必要な改善や修繕を行うなど、施設・設備の適正な維持管理が行われている。 環境面においては、仙台市環境行動計画に基づき、利用者への節電・節水を積極的に呼び掛けるとともに、ごみの持ち帰りについても協力を依頼するなど、環境に配慮した運営に努めている。	S
IV	サービスの質の向上	スタッフ研修や定例ミーティングを通じて日頃より接客マナーの向上に努めており、利用者への説明や案内などは適切に実施されている。また、各種広報媒体の特質を生かした広報を展開することにより、利用者の年齢層の拡大が図られるなど工夫がみられた。 今後はさらなるサービス向上のため、利用者からの意見及び苦情への対応について公表するなど、利用者の声を反映させる仕組みづくりを検討いただきたい。	A
V	施設固有の基準	施設の使用許可業務、使用料徴収業務については、条例や仕様書に基づき、適切に業務を遂行している。 本市の市民協働の理念である「自立・連携・創発」に基づいた多様な事業を企画・実施しているほか、情報収集提供業務、相談業務など、利用者のニーズに合わせた幅広いメニューを効果的に組み合わせ提供するなど工夫がなされており、多様な市民活動の発展と協働によるまちづくりの推進に大きく寄与している。	S

三 その他特に評価すべき優れた取組み

(指定管理者の優れた取組みを評価する 加点要素)

評価すべき取組み		取組み状況
1		
2		
3		
加点評価		—

四 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>・情報発信の対象によって広報ツールや情報の内容及び表現を使い分ける広報戦略を明確化した効果が表れてきている。平成27年度からリニューアルした機関紙が若者に浸透し始めており、「自分の団体を掲載してほしい」「ぱれっとの表紙に載りたい」などの声が特に若者から寄せられるようになった。WEBでは、特にブログのページビューの伸びが目立った。年間総計で517,242のページビューがあり、平成28年度の353,746から大きく増加した。近年、サポートセンター初来館の事業参加者が一定数継続して生まれていることから、情報発信に継続的に取り組んでいることの成果がうかがえる。</p> <p>・活動相談の相談者の属性を見ると、平成28年度に比べ企業(営利組織)や大学(教育機関)からの割合が増え、多様な主体から相談が寄せられるようになってきている。</p> <p>・市民活動者の育成事業として実施した「市民ライター講座」の受講者から、サポートセンターの機関紙「ぱれっと」の取材・執筆者が13人出ており、講座の受講に留まらず、活動の実践へとつなぐ支援ができた。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>平成29年度は、指定管理期間の3カ年度目にあたり、平成27年7月に改正された「仙台市市民協働によるまちづくりの推進に関する条例」における協働の基本理念に基づく事業を発展させる期間であった。</p> <p>施設運営に関しては、市民の自主的な活動の拠点として、条例、規則、仕様書等に基づき、施設の目的に沿った適切な管理運営が行われた。</p> <p>事業の実施にあたっては、市民活動やまちづくりの担い手となる人材を育成するための講座やセミナー等を積極的に開催するとともに、まちづくりの担い手となる多様な主体が集まり、地域の課題解決やまちの魅力づくり等をテーマに仙台のまちづくりについて交流を深め対話する機会を創出する「マチノフ企画」を開催し、多角的な事業を展開した。</p> <p>平成29年度には、機能強化の一環として施設の一部リニューアルを実施し環境整備を図ったことから、今後は施設の機能を生かしたソフト面の充実をはかり多様な主体による協働が推進されるとともに利用者の視点に立ったきめ細やかなサービスの提供が継続されることを期待する。</p>	S

◎ 評価担当課（施設所管課）：市民局協働まちづくり推進部市民協働推進課