

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	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで	
4	施設の利用状況	《利用者数》 平成29年度122,937人（前年度比 87.8%） 平成28年度139,969人（前年度比101.5%） 平成27年度137,903人（前年度比100.1%）	
		《事業》 施設の管理運営に加え、福祉プラザを活用して実施する地域福祉推進に関する事業を行っている。 ・障害者施設の製品販売会の開催（開催日数：224日、延べ出店数：381施設） ・障害者施設の製品合同販売会の開催（開催：2回、出店：各18施設） ・ふれあい広場ミニコンサートの実施（開催：12回、延べ来場者：649名、五橋中合唱部など） ・「福祉の心」啓発事業の実施（開催：2回、夏のボランティア体験会のパネル展など） ・福祉プラザふれあいカフェの実施（開催：10回、エレクトーン演奏、健康講話、健康測定など） ・時季の作品展示の開催（開催：4回、七夕飾り、クリスマスツリー、手芸作品、かえり雛） ・11階休憩・交流スペースの常設（自由に利用できる『やすらぎの空間』を創出） ・福祉図書コーナーの充実（特設コーナーを設置（11階ロビー）、地域福祉資料の収集・整理） ・福祉活動の宣伝普及（PR映像の放映、ポスターの掲示・チラシの設置） ※1階ロビー ・地元町内会へのAED・心肺蘇生法講習会参加への呼びかけ（参加回数：1回）	
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 197,354千円 （197,354千円） ・ その他市が負担した費用 156,090千円 （38,942千円）	
		《収入》 ・ 使用料収入 14,133千円 （16,469千円） ・ その他収入 -千円 （-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：平成29年4月1日～平成30年3月31日 ・対象者：貸ホール、貸室の利用者 ・実施方法：利用開始の際に配付し、終了後に回収している 2 入居団体等連絡会議でプラザ勤務者の意見を聴取している 3 利用者アンケート ・実施期間：1ヶ月 ・対象者：貸ホール、貸室の利用者、来館者、プラザ勤務者など ・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 常設ご意見箱の設置 ・実施期間：通年 ・対象者：誰でも自由に ・館内に通年で自由記入用紙を備えたご意見箱を設置し、自由なご意見を聴取している。	

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、施設運営に当たり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期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、プラザにおける事業の企画立案や情報発信に努めている。さらに、福祉施設の合同販売会の開催や、五橋地域包括支援センターと協働で開催した認知症カフェなど、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>	S
II 施設の運営管理体制	<p>館内における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、朝礼等の場において呼びかけを行うほか、年に複数回の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、定期的な訓練に加えて、仙台市消防局と合同で大型ホールでのコンサート中の地震発生を想定した避難訓練コンサートを実施するなど、災害対策が適切にとられている。</p>	S
III 施設・設備の維持管理	<p>施設開設から24年が経過し、附帯設備などの経年劣化がみられるものの、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、各入居団体等にも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>	S
IV サービスの質の向上	<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的に取りまとめたり、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を行うための取り組みを行っている。</p> <p>また、館内に催事案内を掲示し、「プラザだより」を発行するなど広報に努め、利用者の掘り起こしに取り組んでいるほか、交流スペースである1階ロビーの積極的な活用や、会議室等利用者への利便性向上を目的としたWi-Fi設備の設置など、サービスの向上に取り組んでいる。</p>	S
V 施設固有の基準	<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ほか、大規模災害時のボランティアセンターの機能強化を図るため、Wi-Fi設備を設置するなどの取り組みが評価できる。</p>	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（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>《施設の運営管理体制》</p> <p>プラザ運営管理に関わる法令等を遵守するとともに、指定管理の協定書や業務仕様書、事業計画書に則って業務を実施した。また、日々、利用者から寄せられる施設利用報告書「利用者の声」を反映させて市民の目線に立った運営管理に努めた。</p> <p>利用実績は、開館日数344日（前年度と同数）、利用人数122,937人（17,032人減、12.3%減）、利用件数6,535件（14件減、0.2%減）であった。年度中に2階ふれあいホールの舞台照明・音響設備更新工事が実施された影響で、12月から2月末にかけて使用中止となった。このため、ふれあいホールでは利用人数が27,294人（前年度比13,026人減、32.3%減）、利用件数は211件（59件減、21.9%減）と前年度より減少した。全体として、利用者数は減少したが、利用件数は、研修室等の利用増により昨年度とほぼ同数であった。今後とも福祉プラザの特性を活かして、新規利用者の獲得に向けてさらなる広報活動、勧誘活動を進めていく。</p>	
<p>《地域福祉の推進拠点》</p> <p>①ホームページに利用案内をアップしているほか、定期的に催事情報などを更新した。（福祉施設製品販売、ロビーコンサートの予定など）</p> <p>また、「プラザだより」を毎月発行し、市内の公共施設に配架を依頼しているほか、地元町内会、商店会などにも配布し、地元地域と「顔の見える関係づくり」を進めている。</p> <p>②福祉図書コーナーでは、1階ロビーに続けて、11階ロビーにも福祉図書・資料特設コーナーを設置し、利用機会の拡大に努めた。また、特集企画では、「認知症」を取り上げた。地域福祉情報コーナーでは、資料・図書の分類・整理を重点的に行った。</p> <p>③福祉施設授産製品の販売コーナーは、年間での開催日数が224日と前年度と同数であったが、延べ出店数は381施設（前年度比22施設増）となり、来館者、地元住民、プラザ勤務者、施設利用者・職員での交流の場として、また、施設関係者にとっては施設外活動の機会、来館者にとっては福祉現場見聞の機会として、定着している感がある。平成29年度は、出店登録している施設に呼びかけて合同販売会を2回実施して、各18施設（6施設増）が参加している。</p> <p>④ふれあい広場ミニコンサートは、開催回数が年間12回、観覧者が延べ649名、出演者には新たに発表をする機会、観客には音楽活動者を知る機会として、さらに新たな出会いの場、活動が広がる場として着実に根づいてきている。</p> <p>⑤利用者が集まる1階ロビーに大型モニターを設置し、日中の時間帯に民生委員児童委員や災害ボランティアセンター、日常生活自立支援事業（まもり〜ぶ）の支援員の活動の様子など、地域福祉活動関連の情報を放映しており、一般市民の福祉意識の醸成に一定の成果がみられている。</p> <p>⑥1階ロビーにプラザ利用団体である「生け花サークル」の指導者にボランティアで毎週生け花を飾っていただいているほか、時季に合わせて七夕飾り、クリスマスツリー、かえり雛などの作品を展示した。また、ポスター掲示・チラシ設置のスペースを設けて仙台市域での福祉関連イベント等を紹介している。</p> <p>⑦若い世代で福祉活動への関心が高まることを目指して、2階展示ロビー等で「夏のボランティア体験会」の模様を紹介するパネル展示や映像放映を行った。（継続事業：福祉の心啓発事業）</p> <p>⑧認知症の本人やその家族、地域の方々が交流する場として、五橋地域包括支援センターとの共催により、月1回認知症カフェを開催している。（継続事業：福祉プラザふれあいカフェ）</p> <p>⑨福祉プラザを利用している団体、地元の保育所・児童館、中学校などの協力を得ながら、1階ロビーに季節感や賑い感を創出する展示をした。（継続事業：時季の作品展示）</p>	
<p>《苦情・トラブル対応解決》</p> <p>①貸ホール・貸室の利用者を対象に「利用者の声」を記入していただいている。</p> <p>②要望・意見は、(1)利用申込み、(2)設備、(3)附帯設備、(4)清掃の項目に分類し、それぞれの担当部署に連絡して速やかに対応している。</p> <p>③職員が個別に対応した案件は「苦情・トラブル等報告書」を作成し、業務改善策や再発防止策などに反映させている。</p>	

《施設・設備の維持管理》

- ① 日常の巡視点検・定期の法定点検等を実施し、不調箇所・危険箇所の早期発見に努め、不具合発生時には優先順位をつけて迅速かつ適切に対応した。
- ② 施設の老朽化とともに、軽微な故障や不具合が発生したが、特に空調設備や給排水設備、電気装置（電子基板、可動部など）での不具合、研修室の長机や椅子の破損の多さが目立った。ホールの照明・音響設備の不具合も少なくない（平成29年度に更新工事済み）が、東北共立との密接な連携により、ホール使用スケジュールどおりに催事を開催している。
- ③ 常駐のビル管理技術者・警備員とは密に連携を保っており、施設運営に支障がでるようなことはなかった。
- ④ 運営経費の節減、自然環境の保護の観点より、省エネ、リサイクルに積極的な取り組みをした。

《サービスの向上》

- ① 施設運営の基本方針と設置目的を受付窓口パネルに掲示し、接遇の向上に努めた。
- ② 福祉プラザHPと市民利用施設予約システムのお知らせ欄は随時更新し、施設改修工事による利用休止情報や各種イベント情報などを発信した。
- ③ 新採職員には「福祉プラザ管理課業務マニュアル」を配布し、1ヶ月間研修を行いサービスの質の統一を図った。
- ④ 毎朝のミーティングで当日の注意事項を確認したほか、PCネットワーク（課内）、職員掲示板で連絡事項を周知し、お客様へ統一した対応が出来るようにした。
- ⑤ トラブルが発生した場合、「苦情・トラブル等報告書」により、対応経過の記録や再発防止策を作成し、職員間で情報の共有と意思統一を図った。
- ⑥ 「福祉プラザ管理課業務マニュアル」や「苦情・トラブル等報告書」には、その行為の根拠法令（条例、規則、要領など）を付記し、何に基づいてその業務や行為を行っているかを常に認識させるようにした。
- ⑦ 大規模災害時に館内に設置するボランティアセンターの機能強化と、会議室等利用者への利便性向上のため、Wi-Fi設備を設置した。

《危機管理》

- ① 建物火災と大規模地震を想定し、入居団体も含めプラザ全体で防火訓練2回、防災訓練1回を実施した。防火扉の閉鎖、無線機での通信連絡、障害者の避難を想定した階段避難器具（イーバックチェア）の使用などにより、実効性のある訓練内容とした。
- ② 地域との連携を図るため、地元町内会の方々にも参加いただき、片平消防署職員が講師となり救命救急法講習会（AEDを含む）を実施した。
- ③ 大型ホールでのコンサート中の地震発生を想定した避難訓練コンサートを、消防局と合同で実施した。

《自己評価総括》

福祉プラザが開設して24年目に入り、特に設備の老朽化に伴い小規模修繕が増加してきたが、指定管理料の枠内で即時対応するよう心掛けている。ビル管理者や警備業者、清掃業者でもベテラン職員が育ってくるなど、設備不具合の早期発見、来館者の誘導案内と苦情処理、車両の駐車場所への誘導、ゴミ・汚物放置への迅速な対応など、スムーズな業務運営が図られている。当該受託業者とのコミュニケーションも良好であり、4者が連携して効率良く施設の管理運営を行っている。

利用者へのサービスレベル向上のためには職員の資質向上が重要であり、そのために「福祉プラザ管理課業務マニュアル」（約230ページ 図解入り・一部カラー版）を随時更新し、業務の標準化と来客対応の統一を図った。また、新採職員には、業務マニュアルを使い1ヶ月間の実務研修を行い、人材育成に努めた。

指定管理事業については、認知症カフェや福祉施設製品販売など数多くの事業を行っており、ロビーコンサートや時季の作品展示などにより、1階ロビーは賑わっている。今後も福祉講座や障害者の合同作品展など、プラザの特色を生かした事業をさらに企画・実施していきたい。

《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、仕様書等に基づき着実に実施されており、評価できる。なお、舞台照明・音響設備更新工事の実施により、2階ふれあいホールが使用できない期間があったため、プラザ全体では利用者数が前年より減少したものの、研修室等の利用件数は増加しており、利用件数は昨年度とほぼ同数であった。</p> <p>施設・設備も、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、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いる。さらに、大型ホールでのコンサート中の地震発生を想定した避難訓練コンサートの実施や、大規模災害時に館内に設置するボランティアセンターの機能強化等を目的として、Wi-Fi設備を設置するなど、危機管理やサービス向上の取り組みに努めており、評価できる。</p> <p>地域福祉推進に関する事業については、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

◎ 評価担当課（施設所管課）：健康福祉局地域福祉部社会課