

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1	施設名	仙台市シルバーセンター	
2	指定管理者	仙台市健康福祉事業団・東北共立グループ	
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	《利用者数》 平成29年度 156,064人 (前年度比 99.9%) 平成28年度 156,152人 (前年度比 94.4%) 平成27年度 165,286人 (前年度比 94.2%)	
		《事業》 相談事業 912人 福祉用具展示 6,063人 市民向け介護講座 13講座 3,450人	
5	収支の状況	《費用》 ・ 指定管理者に支払った費用 238,000千円 (238,000千円) ・ その他市が負担した費用 122,517千円 (53,866千円)	
		《収入》 ・ 使用料収入 19,512千円 (19,477千円) ・ その他収入 400千円 (194千円)	
6	利用者の声	《実施状況》 センター1階情報コーナーに「市長への声」を設置している。また、利用者アンケートコーナーを1階に常設し、適宜回答を掲示している他、講座受講者に対してもアンケートを実施している。	

()は前年度決算額

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>シルバーセンターの設置目的を踏まえた基本方針に基づき施設運営がなされており、職員も設置目的を適切に理解している。</p> <p>また、豊齢社会の実現に向け、高齢者の健康増進維持や生きがいづくりに関する企画立案、施設の公平・公正な利用、福祉用具の展示など、高齢者の視点に立った施設運営を行っている。</p>	S
II	施設の運営管理体制	<p>必要数の職員が配置されており、各職員はミーティングによりグループ間でも他の職員の業務状況を把握している。経理処理に関しても関係書類の作成等適正に行われている。</p> <p>また、個人情報の漏洩や滅失を防止するため、管理責任者を定めるとともに職員への周知等、意識啓発も行うなど、個人情報保護に対する体制を整えている。さらに、市民利用施設予約システムの運用にあたっては、管理責任者を定め、システムを取り扱う職員を特定しそれ以外の職員には取り扱わせないようにするとともに、異動等の際には職員教育を実施し、情報セキュリティへの対策を適切に講じている。</p> <p>事故の発生に備え、連絡体制や職員の役割分担を予め決めており、災害リスクに対してもBCP(事業継続計画)を策定し職員に対する周知を行っている。</p>	S
III	施設・設備の維持管理	<p>利用者の安全・安心・快適な利用を維持するため、建物等の保守点検や施設内外の清掃を適切に行い、事故防止のための館内巡回も行われている。また平成29年度は、交流ホール舞台照明等の大規模な改修工事や、西側敷地の再整備工事が行われる中、本市との連携を密にしながら、滞りなく工事を完了することができた。</p> <p>その他、LED化による節電やごみ発生の抑制、水道使用量削減のための節水への取り組みなど、環境に配慮した施設運営が行われている。</p>	S
IV	サービスの質の向上	<p>利用者の意見や苦情を把握するため「市長への手紙」を窓口に設置しているほか、利用者アンケートを年1回以上行っている。</p> <p>また、利用者が気持ちよく利用できるよう、丁寧な応対と分かりやすい説明を心がけており、さらに、ホームページやリーフレット、情報誌発行などを通じて利用者への情報提供や施設のPRも積極的に行っている。</p>	S
V	施設固有の基準	<p>施設の使用許可や使用料の徴収・還付などを仙台市の条例や規則等に基づき適正に実施している。また、プールや浴室の衛生管理も適切に行い、利用者が安全かつ快適に利用できるような状態の保持に努めている。</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（仙台市健康福祉事業団・東北共立グループ）による自己評価》
<p>施設管理について 平成4年1月の開館以来26年が経過し建物や設備が老朽化している中で、優先度を判断しながら修繕対応して安全に施設管理を行うことができた。舞台照明設備修繕による交流ホール休館が83日間と前年度の空調設備修繕によるホール休館日数44日間よりも長かったが、その他の施設利用者が増えたことにより全体の利用者数は前年度比でほぼ変わらない状況であった。</p> <p>利用者サービス向上のため、アンケート等での利用者の声に迅速に対応するとともに、館内照明のLED化を計画的に行い省エネを推進した他、シルバーセンター南側市道の直線化工事によりシルバーセンター西口広場の整備が行われたことに伴い、休憩できるスペースを設けるなど市民の憩いの場としての利用価値拡大を図った。</p> <p>総合相談センターについて 気軽に相談できる場づくり、潜在的な相談ニーズに対応し、市民が安心して相談できるよう相談員に対して幅広い研修を実施した。総合相談センターについて継続的に広報するなどして、昨年よりも利用者数が増加した。</p> <p>介護研修について 前年度同様、市民を対象とした講座の多くが定員を超える応募があるという状況であり、特に、平成29年度は市民向けの啓発イベントにおいて、介護ロボットの展示や、市民の関心の高い「嚥下」と「口腔ケア」をテーマに講演会を実施したところ、参加者が増加し、研修事業全体で前年比250人のプラスとなった。</p> <p>福祉用具展示室について 福祉用具展示室においては、平成28年度から関係団体へのチラシの配布や職員による展示室の説明等、機会を捉えて、継続的に広報に力を入れてきたところ、利用者数で対前年比152人のプラスとなり、それに伴って相談件数も142件のプラスとなった。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>平成29年度の管理運営は、協定書及び仕様書に従い適切・良好に行われた。</p> <p>シルバーセンターは、イベント開催、プール・会議室等の利用、生涯学習の場、趣味の発表機会の提供など、高齢者の様々な活動拠点として機能している。</p> <p>開館から26年が経過し、年々建物及び設備の老朽化が進行している中、突発的な修繕業務にも迅速に対応し、且つ利用者の安全確保にも適切に努めながら、事故等なく管理運営が行われた。特に平成29年度は、交流ホールの舞台照明等の大規模改修、西側敷地の再整備工事により、利用者への影響が大きな工事が実施されたが、事前周知に始まり、本市との連携を密にしながら進捗管理を行い、滞りなく工事が完了できた。</p> <p>各種事業の実施状況においても、総合相談(延べ912人)、福祉用具展示室(延べ6,063人)、市民向け介護講座(13講座延べ3,450人)と、いずれも前年を上回る利用人数を記録しており、総合的に高く評価できる。</p>	S

◎ 評価担当課（施設所管課）：健康福祉局保険高齢部高齢企画課