

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～令和2年3月31日
4	施設の利用状況	<p>《利用者数》 平成30年度133,269人（前年度比108.4%） 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%）</p> <p>《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：233日、延べ出店数：434施設） ・ 障害者施設の合同販売会開催（開催：2回、出店：延べ21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：884名、五橋中合唱部など） ・ 福祉プラザ認知症カフェの実施（開催：10回、延べ来場者：264名） ・ 福祉講座（開催：1回、延べ来場者：250名） ・ アートカフェ（開催：9回） ・ 時季の作品展示の開催（開催：5回、七夕飾り、クリスマスツリー、還り雛など） ・ 職場説明会「福祉のしごと」（開催：1回、65名） ・ 福祉施設作品合同展示会（開催：1回、出品者：12団体） ・ 「福祉の心」啓発事業の実施（開催：1回） ・ 福祉図書コーナーの充実（特設コーナー設置（11階ロビー）、地域福祉資料の収集、整理、“つながるつなげる”総合案内窓口） ・ 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 ・ 11階休憩・交流スペースの開設（自由に利用できる『やすらぎの空間』を創出）</p>
5	収支の状況	<p>《費用》</p> <p>（ ）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 197,354千円 （197,354千円） その他市が負担した費用 5,270千円 （156,090千円） <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用料収入 15,684千円 （14,133千円） その他収入 0千円 （0千円）
6	利用者の声	<p>《実施状況》</p> <ol style="list-style-type: none"> アンケート調査「利用者の声」 実施期間 平成30年4月1日～平成31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 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 利用者アンケート 実施期間 およそ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 常設ご意見箱の設置 実施期間 通年 対象者 誰でも自由に 実施方法 館内に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>施設の設定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定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、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、五橋地域包括支援センターと協働で認知症カフェ開催したほか、新たにアートカフェや福祉に関する職場説明会を開催するなど、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>	30/30
II	施設の運営管理体制	<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、定期的な訓練を実施するなど、災害対策が適切にとられている。</p>	24/24
III	施設・設備の維持管理	<p>施設開設から25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>	24/24
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、施設利用者への利用情報提供の強化を目的として、デジタルサイネージを設置するなど、サービスの向上に取り組んでいる。</p>	28/28
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。</p>	22/22

三 その他特に評価すべき優れた取り組み

(指定管理者の優れた取り組みを評価する 加点要素)

評価すべき取り組み	取り組み状況
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>プラザ運営に関わる法令等を遵守するとともに、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>利用人数では、前年度に大ホール改修による落ち込みがあったが、前々年度並みに戻っている。</p> <p>運営管理では、入居団体の協力を得て、全館防災訓練を実施するとともに、水光熱費の節減、ごみ排出の抑制、リサイクル等にも全館的に取り組んでいる。また、ビル管理、警備、清掃等の常駐業者はもとより、定期点検の業者とも連携がとれ、効率よく円滑な施設管理運営ができています。</p> <p>施設・設備の維持管理では、福祉プラザも開設25年目で施設・設備の老朽化による不具合が目立つようになってきており、何かと対応すべきことが増えているが、日常の巡視点検、定期の法定点検により故障・不具合を早期に発見し、速やかに対応するように努めている。</p> <p>サービスの向上では、来館者に効果的に情報を提供できるように、1階ロビーにデジタルサイネージを設置した。また、職員向け業務マニュアルも毎年改定しているほか、朝ミーティングやPCネットワーク（課内）等による情報共有も続けている。警備要員、清掃要員とも円滑に連携がとれており、来館者の誘導・案内や苦情対応、車両の誘導、不審者・不審物の発見、ごみ・汚物放置への対応など、スムーズな業務運営が図られている。</p> <p>実施事業では、これまでに認知症カフェや福祉施設製品販売等の事業を実施してきたが、本年度は新たに、福祉講座、アートカフェ（仙台市ボランティア連絡協議会との協働）、福祉施設作品合同展示会、職場説明会「福祉のしごと」を開催した。なお、ロビーコンサートや時季の作品展示等を定期的で開催したり、待合せ用のテーブル・腰掛けを設置したことにより、1階ロビーに賑わいを感じられるようになってきている。</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、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、平成29年度において減少がみられた利用件数については、今年度は工事等による施設の長期休止等がなかったことから、平成28年度と同程度の水準まで回復している。</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、施設利用者への利用情報提供の強化を目的として、デジタルサイネージを設置するなど、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ながら、新たな取組みとしてアートカフェや福祉に関する職場説明会を開催するなど、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