

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	《利用者数》 令和6年度 58,124人(前年度比 62.5%) ※大規模改修工事のため、令和6年11月から全面休館 令和5年度 92,960人(前年度比 116.8%) 令和4年度 79,608人(前年度比 142.8%) 《事業》 ・仙台市福祉プラザの管理運営 ・地域福祉推進に関する市民活動の支援及び交流の促進 ・福祉情報の収集、提供 ・仙台市福祉プラザ大規模改修工事に伴う業務
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 171,492千円 (198,981千円) ・ その他市が負担した費用 92,156千円 (393千円) ・ 使用料収入 5,180千円 (12,097千円) ・ その他収入 647千円 (87千円)
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 令和6年4月1日～令和6年10月31日 対象者 貸しホール、貸室の利用者 実施方法 利用当日に1階窓口で記入用紙を交付 ※利用終了後に1階窓口で回収 2 入居団体連絡会議の開催(各団体より意見を聴取している) 年1回開催 3 常設ご意見箱 実施期間 令和6年4月1日～令和6年10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(回収箱)を設置している(自由記入)

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	施設運営を行うにあたり基本方針を策定しており、職員一人ひとりが施設の設置目的を理解している。利用者向けに館内掲示・利用ガイドブック及びパンフレットへ掲載し、周知している。 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を行っており、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、市民・地域への参加を呼びかけ、開かれた施設としての事業展開に努めている。	30/30
II 施設の運営管理体制	指定管理協定書及び仕様書に基づき運営管理を行っており、関係法令を遵守した適正な施設管理がなされている。 また、個人情報の保護に係る必要事項や情報セキュリティ対策について、指定管理者において規程等を作成し、職員向け研修や朝礼等での呼びかけにより、周知理解徹底を行っている。 防災体制については、防災計画を定めているほか、ビル管理及び管内警備再委託先との災害発生時対応フローを定め、災害発生時に速やかに適切な対応が取れるよう体制を整えている。年2回の防火・防災訓練に加え、大雨浸水対策として土のうステーションを設置し、土のう設置訓練を実施している。また、緊急連絡網を整備し、風水害や地震等発生時に迅速に適切な対応を遂行できるよう体制を整えている。	31/31
III 施設・設備の維持管理	施設開館から30年以上が経過しており、附帯設備などに経年劣化が見られ、大規模改修工事を目前に控えながら、設備の故障等が多発したが、速やかな対応及び適切な維持管理を行っており、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、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	職員向け接遇研修を実施しているほか、利用者アンケートの内容を踏まえた業務の改善などを行い、サービスクオリティの向上に努めている。また、体系別業務マニュアルを作成し、利用者対応の実例を踏まえた更新を都度都度行っており、統一した対応が行えるよう取り組んでいる。 広報活動も積極的に行っており、館内掲示・「プラザだより」の発行・デジタルサイネージの活用などにより、利用者の掘り起こしに取り組んでいる。利用者からの問合せが多い事項については、項目ごとにチラシ(福祉プラザかわらばん)を作製し、必要に応じ改訂を行っており、利用しやすい環境の提供に努めている。	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、適正に施設の貸スペースの使用許可事務等を行っている。 使用料の徴収・還付事務について適切かつ迅速な対応を行っている。 また、本市の福祉施策を理解したうえで、福祉講座や福祉体験学習会といった社会福祉に関する学習機会の提供等に取り組んでいるほか、地域福祉情報コーナーでの情報発信、地域福祉活動紹介パネル展の開催による周知に取り組んでいる。 利用者拡大及びサービス向上の取り組みとして、1階ロビーを活用した市民の自主的な活動及び交流支援活動（ふれあい広場ミニコンサート開催、時季の作品展示、福祉施設製品販売会、手づくり市、認知症カフェやアートカフェ開催）を行っている。	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》	
1 施設の管理運営	福祉プラザは令和6年4月から同年10月まで通常開館していたが、大規模改修工事のために令和6年11月から全面休館となった。 開館期間中には、福祉プラザ基本協定書、条例、関係法令等を遵守し、公平公正な施設運営、適切な施設・設備の維持・衛生管理、迅速な苦情対応、継続的な廃棄物減量・リサイクル、適時の広報活動、非常時体制の整備、着実な経費節減に努めた。
2 施設・設備の維持管理	施設各所で老朽化が進んで経年劣化による故障が多発したが、日常点検、定期点検により早期に不具合を発見して適切に対応し、サービスの維持に努めた。なお、酷暑期に1階プラザホール、12階歯科診療所の冷房設備が故障する事態となったが、常駐業者（ビル管理業務）等との連携により速やかに解決できている。
3 サービスの質の向上	利用者の苦情・要望に迅速に対応し、改善策を館内に貼り出しているほか、障害者、高齢者などへの配慮として、視覚障害者への声がけ、車椅子への寄添い、筆談器具の準備、休憩スペースの設置等を行っている。 また、職員により提供されるサービスが均質なものとなるように、朝ミーティング、職員ミーティング（月1回）により職員間で情報共有している。さらに、法人内外の研修会への積極的な参加を推奨し、業務改善につなげている。
4 主催事業	福祉プラザまつりでは、福祉講座（手話落語）、福祉施設製品販売会に多くの来場者があり、また、ふれあいミニコンサートで中学校合唱部、高校生グループの参加があるなど、市民間の交流を促進するとともに、市民、地域に開かれた施設であるよう努めている。 なお、福祉プラザまつりの運営では、市内の中学生、高校生に運営ボランティアとして参加協力をいただいたほか、企画段階から入居団体の協力を得て、催事当日にはプラザ全館を挙げて実施することができた。

	総合評価
令和6年度11月より休館し、大規模改修工事に備えることとなったが、休館までの期間、当施設で実施している各事業の推進を行うことを理解し各事業計画を遂行しており、評価できる。 地域福祉推進に関する事業については、令和4年度から新規事業として実施している4事業を含む18事業を継続開催し、更なる地域福祉の推進を図っており、評価できる。 貸館業務及び使用料徴収等業務について、仕様書等に基づき着実に迅速に実施しており、評価できる。 また施設・設備の維持管理においては、開館から30年以上経過し、経年劣化による故障が複数発生したが、修繕を適宜速やかに行い施設の運営を恙なく遂行したほか、清掃や庭園整備等を行い、市民利用施設として美観を保ち、適切な維持管理がされており、評価できる。 サービスの質の向上では、大規模改修工事による施設の休館に伴う各種周知を、入居団体及び市民向けに丁寧に行い、休館による影響が最小限となるよう努めており、評価できる。 その他利用者拡大・サービス向上の取組として行った主催事業では、中学生や高校生の参加協力により開催をするなど、当該施設の設置目的である「市民の世代を超えた交流及び相互理解を促進するとともに、民間社会福祉活動を支援することにより、市民一人一人が心豊かに健康で共に生きる社会の実現を図ること」に利する事業の実施に努めており、評価できる。	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組み等、特に記載すべき事項があれば記載する）

特記事項