

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1	施設名	仙台市市民センター
2	指定管理者	公益財団法人仙台ひと・まち交流財団
3	指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日(5ヵ年)
4	施設の利用状況	<p>《貸室利用状況》</p> <p>○利用件数 H25 157,237件 H26 156,116件 H27 160,103件(前年度比102.6%)</p> <p>○利用人数 H25 2,939,297人 H26 2,974,375人 H27 3,039,472人(前年度比102.2%)</p> <p>《事業》</p> <p>○実施状況 施設の運営管理及び生涯学習事業を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主な事業項目 ・家庭教育推進事業 ・青少年健全育成事業 ・成人学習振興事業 ・高齢者学習振興事業 ・地域社会教育推進事業 ・民間指導者育成事業 ・学習情報提供事業 <p>○主催講座数/開催回数/参加延人数 H25 1,036事業 5,229回 284,288人 H26 1,019事業 5,343回 294,200人 H27 1,015事業 5,049回 300,299人(前年度比102.1%)</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 1,831,075千円 (1,814,676千円) 施設管理分 1,279,259千円 (1,271,045千円) 生涯学習事業分 551,816千円 (543,631千円) ・その他市が負担した費用(備品購入, 修繕費等) 21,389千円 (27,002千円) 施設管理分 19,206千円 (24,569千円) 生涯学習事業分 2,183千円 (2,433千円) <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用料収入 155,063千円 (151,803千円) ・その他収入 6,465千円 (6,835千円)
6	利用者の声	<p>《実施状況》</p> <p>(1) アンケートの実施状況と結果 平成28年1月5日～1月31日まで市民センター来館者にアンケート調査を行い, 1,559名から回答を得た。 ①館内の印象, ②館内の案内表示のわかりやすさ, ③あいさつや声かけ, ④身だしなみ, ⑤職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉づかいなど), ⑥窓口での説明, ⑦窓口での処理, の7項目について「良い・まあ良い・少し悪い・悪い」の4段階で回答してもらい, 全項目で良い・まあ良い合わせて96%を超える良好な結果となった。</p> <p>(2) その他の手法(利用者懇談会)による評価の実施状況と結果 事業運営懇談会を133回実施した。町内会, 地区社会福祉協議会, 学校, 市民センター利用団体など, さまざまな立場の地域住民との意見・情報交換を行い, 聴取した意見・ニーズを事業運営に反映するよう努めた。</p>

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	市民センターが担うべき役割を職員自ら十分に理解している。また、事業運営懇談会等を開催して地域ニーズの把握に努めるとともに、アンケートや各市民センター窓口に設置した「ご意見・ご要望」箱に寄せられる利用者意見も踏まえながら、市民センターの目指す「人づくり」「地域づくり」に取り組んだ。	S
II	施設の運営管理体制	マニュアルを定め、全館で統一的な対応を図り、また、救命講習や情報セキュリティ研修の受講、消防訓練の実施及び地域で行われる防災訓練への積極的な参加など、事故や災害に備え対応の徹底を図った。	S
III	施設・設備の維持管理	使用貸借している備品は適切に管理されており、改築等に伴う備品整理の際には、関係部局への報告等を随時行うなど、適切に対応を行った。また、設備等においても、日常的に点検を行い、不良箇所の早期発見、早期修繕に努めた。	S
IV	サービスの質の向上	マニュアルを作成し全館で統一的な対応を図るとともに、接遇や生涯学習等に関する内部研修を体系的に実施するほか、外部の研修も受講させるなど、職員の意識向上及びスキルアップに努めている。寄せられる意見や要望等を全館で共有して、サービスの均一化及びさらなる向上を図っている。また、アンケートや懇談会の実施、サロン等の開催などを通じ、市民ニーズの把握及び地域との顔の見える関係づくりに工夫しながら取り組んでいる。	A
V	施設固有の基準	施設管理面について、施設の使用許可等に関する業務は適切に行われた。生涯学習事業については、市民センターの事業体系を踏まえ計画的に事業を企画実施した。また、区役所や地域における各種団体等とも連携しながら、地域のコーディネーターとしての市民センターを意識して意欲的に事業に取り組んだ。	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 東日本大震災後における地域復興、防災・減災の取り組み	震災後の地域復興や防災・減災に対応した事業に取り組むとともに、災害時における市民センターの避難所運営に関して協定書、覚書を締結し、職員の非常配備体制等を整理するなど、仙台市の災害対応に寄与している。
2 市民センター相互の応援体制や事業の相互評価等の推進	市民センター相互の応援体制を構築して災害時に備えるとともに、事業の相互評価の推進、ロビー作りや情報資料の掲示等における他館への事例紹介や視察見学など、全60館の一括管理を踏まえた、より良いサービスの提供及び事業運営に努めており評価できる。
3	
加点評価	
A	

四 評価総括

《指定管理者（公益財団法人仙台ひと・まち交流財団）による自己評価》

●施設管理

市民センターの利用状況について、平成27年度は利用件数が前年度比で102.6%と微増となった。これは、三本松市民センターの大規模修繕工事や榴ヶ岡市民センターの外壁改修工事による休館があった一方で、改築した南光台市民センターや大規模修繕工事を終えた八本松市民センター、八木山市民センターが再開した結果と思われる。利用率は前年度とほぼ同じ(▲0.4%)であった。大きな事故もなく、安心・安全な施設利用の提供ができたと評価している。

市民センターの運営について、窓口サービスアンケートでは、すべての項目において「よい」「まあ良い」を合わせて96%以上となる評価を得た(平成27年度より、アンケート選択肢を「良い・普通・悪い」の3つから「良い・まあ良い・少し悪い・悪い」の4つに変更)。利用者からの意見は、アンケートや懇談会等で寄せられたものは各館の運営に活用している。苦情等については、迅速に対応を行うとともに、情報を全館で共有して業務改善に生かしている。また、年2回の自己点検で業務の履行状況を確認するとともに、市関係部局とも緊密に報告・連絡を行っており、施設運営は適切に進められたと評価している。

さらに、60館すべてを運営しているメリットを生かし、施設利用についてマニュアルの整備等により各館で統一的な運用を進めるとともに、清掃業務については履行状況チェックシートによる評価を行うなど、業務の質の向上を図っている。

●生涯学習事業

市民センターの生涯学習事業については、改築や大規模修繕工事などを行っていた3つの館を除き、すべての館で「平成27年度市民センター事業要求水準書」に示された水準を上回って実施することができた。事業運営にあたっては、地域の諸会議への出席、情報交換・意見交換、学習情報の収集等の活動支援業務や、懇話会や気軽に交流しながら意見をいただく「お茶っこサロン」の開催等を通して、地域情報やニーズの把握に努めながら、地域特性に柔軟に対応しながら取り組んできた。

要求水準書で重点事項に挙げられた、震災後の地域復興や防災・減災に対応した事業については、平成26年度に制作した防災学習キャラクター「ぼうた」を活用して親しみやすい工夫して実施したほか、区役所と連携した事業、子どもの育ちを支える地域づくりに資する事業にも積極的に取り組んだ。また、学び・交流を通して地域社会のより良い形成に寄与する「人づくり」が期待されていることを踏まえ、平成25年度から実施している「複数年事業」や、平成27年度から新たに受託した「地域力創造支援事業」などにも力を注ぎ、新旧住民の交流や地域活動の担い手育成、新たなネットワークづくり等を図るなど、生涯学習事業は良好に実施できたと評価している。

さらに、平成26年度にリニューアルされた仙台市民センターホームページに関して、職員による検討会で運用面を取りまとめたガイドラインを平成27年度に制作し、情報発信の充実にも取り組んでいる。

●その他

指定避難所や補助避難所としての市民センターの活用に関して、災害時における市民センターの避難所運営に関する基本協定書及び覚書を平成27年6月に仙台市との間で締結した。職員の非常配備体制等についても改めて整理を行い、災害時の対応に備えている。

また、地域の人や団体をつなぐコーディネート機能について、市民センターへの期待が高まっていることを踏まえ、これまでの経験も踏まえて市民センターならではのコーディネートの手法を整理した冊子『コーデのかたち』を平成27年度に制作し、職員の間でノウハウの共有を図っている。

平成3年度に当財団が設立されて以来の経験と実績を生かし、「学び」「交流」「地域づくり」の拠点としての機能をさらに発揮することができるよう、市民センターの運営に今後も取り組んでまいりたい。

《施設設置者（仙台市）による評価》

窓口サービスアンケートの結果が示すように施設利用者の評価は良好である。定期的に懇話会を開催し、利用者からの意見要望の集約・情報共有に努めており、確実にサービス向上に繋げている点は評価できる。また、施設の維持管理についても、日常的な点検による不良箇所の早期発見と早期修繕に努め、市関係部局との調整や報告もしっかりと行うなど、大変良好である。

生涯学習事業に関しては、改築等に伴う施設の制約のある館を除き、事業要求水準書で求める事業講座等の企画数及び合計実施回数を十分に満たした。また、託児付き講座や、夜間や土日祝日開催の講座など、だれもがより参加しやすい事業となるよう配慮している。日常業務においても、自主サークルの活動支援などを行い、市民の学びを支えるとともに、様々な団体の活動の場等をコーディネートするなど、市民の学びの還元の支援、地域におけるコーディネーターとしての役割を果たしており評価できる。さらには、震災後、地域のそれぞれの状況を踏まえ、区役所や関係団体等と連携して、地域づくりに積極的に取り組んでいることも大いに評価できる。

総合評価

S

◎ 評価担当課：教育局生涯学習支援センター、市民局地域政策課、各区中央市民センター