

## 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 平成27年度 160,103件 平成28年度 162,120件 平成29年度 162,242件（前年度比100.1%）</p> <p>○利用人数 平成27年度 3,039,472人 平成28年度 2,997,593人 平成29年度 3,008,485人（前年度比100.4%）</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"> <li>・主な事業項目</li> <li>・家庭教育推進事業</li> <li>・青少年健全育成事業</li> <li>・成人学習振興事業</li> <li>・高齢者学習振興事業</li> <li>・地域社会教育推進事業</li> <li>・民間指導者育成事業</li> <li>・学習情報提供事業</li> </ul> <p>○主催講座数/開催回数/参加延人数 平成27年度 1,015事業 5,049回 300,299人 平成28年度 1,012事業 5,276回 321,593人 平成29年度 1,002事業 5,128回 307,386人（前年度比95.6%）</p>
5	収支の状況	<p>《費用》</p> <p>・指定管理者に支払った費用 1,876,940千円（1,851,161千円） 施設管理分 1,299,233千円（1,285,238千円） 生涯学習事業分 577,707千円（565,923千円）</p> <p>・その他市が負担した費用（備品購入、修繕費等） 22,834千円（30,568千円） 施設管理分 20,383千円（28,091千円） 生涯学習事業分 2,451千円（2,477千円）</p> <p>（ ）は前年度決算額</p>
		<p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・使用料収入 177,675千円（166,644千円）</li> <li>・その他収入 7,084千円（7,455千円）</li> </ul>
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30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、1,445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98%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 事業運営懇談会を各館で実施し、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、PDCAサイクルによる事業の改善に努め、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	全館における防災・緊急時の共通マニュアルを用いて利用者の安全確保に備えている。視覚、聴覚障害者に対して、分かりやすく合理的な配慮に係る取り組みを全館で実施している。 全館で屋内は禁煙としており、受動喫煙防止に取り組んでいる。	S
III	施設・設備の維持管理	施設の自主点検講習会などにも積極的に参加して、日常的な施設の点検に努め、不良箇所の早期発見、早期修繕に取り組んだ。また、風水害に備え、非常配備体制を見直し、災害時における施設としての対応能力を高めた。	S
IV	サービスの質の向上	指定管理者が実施する内部研修のほか、生涯学習支援センターや宮城県等が主催する外部研修の受講を通して、職員の意識向上やスキルアップに取り組んだ。 また、窓口サービスアンケートや事業運営懇談会、「お茶っこサロン」等の開催を通じ、市民ニーズの把握及び地域との顔の見える関係を構築し、サービスの向上に取り組んだ。施設利用者の事故やケガの対応も適切に行われている。	S
V	施設固有の基準	施設管理面について、コンプライアンスを遵守し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、地域の学習ニーズや課題を把握し講座等を企画・実施するとともに、区役所と連携した事業、区の重点項目をふまえた事業等に取り組んだ。また、活動支援業務等において、地域の学校、各種団体及びボランティア団体等と連携し、地域におけるコーディネーターとして意欲的に取り組んだ。	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	地域づくり拠点としての機能向上の取組み	町内会や関係団体と連携した地域づくりに資する事業、震災をふまえた事業、市民参画事業及び地域を支える人づくりを目的とした事業のほか、「顔の見える関係づくり」のため、事業運営懇談会に加え、気軽な形で地域の方や利用者の意見を聞く「お茶っこサロン」の開催を引き続き推進するなど、地域との連携を深め、関わりを大切にしながら各事業を展開していることが、地域の理解や信頼につながっている。地域に根ざした市民センターとして、地域住民の交流や地域ネットワークの拠点としての機能向上に努めており評価できる。
2	全館一括管理による自主的な取組み	市民センター全60館を一括で管理することができるメリットを生かして、災害時に備えた市民センター相互の応援体制を構築している。また、他館の事業へ職員が参加し、意見交換し合うことにより自己研鑽を図り、内容や進め方等のノウハウを共有することで学び合う研修の実施、職員一人ひとりの研修受講状況の一元的な把握と受講の勧奨など、様々な取組みを自主的に実施し、職員の資質向上や事業の質的向上に努めており評価できる。
3		
加点点評価		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29年度は利用件数が162,242件(前年度比100.1%)、利用人数が3,008,485人(前年度比100.4%)であった。多くの利用があった中、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、7つの項目すべてにおいて「良い」「まあ良い」を合わせて98%以上となる評価を得た。利用者からの意見は、アンケートや懇話会等で把握に努めており、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、各館が実施する自己点検や財団事務局が実施する検査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。
●生涯学習事業	市民センターの生涯学習事業については、改築で駐車場が使用できない館及び大規模修繕で長期休館した館を除き、すべての館で「平成29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、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、地域コミュニティの再生・活性化や防災・減災に対応した事業に積極的に取り組むとともに、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年度から受託している「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。
●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仙台市との間で締結している。これらに基づいて職員の非常配備体制等を整備し、災害時に適切に対応している。

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>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。職員の接遇に関しては、プロの講師を依頼しての職員研修を実施し、接遇に関する職員の意識の向上が図られていることは評価できる。また、施設の維持管理については、設備の管理や安全対策についてなど消防点検等の外部による点検結果をもとに、施設の利用に支障のないよう日々確実に業務を行っている点も評価できる。</p> <p>生涯学習事業に関しては、要求水準書で求める講座等の企画数及び実施回数を十分に満たした(改築や大規模修繕工事を行っていた2館を除く)ほか、5年間の指定管理期間を生かした独自の取組みである「複数年事業」、「市民企画会議」においては、参加者の学びが地域での具体的な活動につながっており、地域のコミュニティづくりを地域住民が主体的に取り組めるよう取り組んだことが高く評価できる。活動支援業務については、ボランティアやサークル活動等の支援を行い、地域の人や団体をつなぐコーディネーターとしての役割を果たしたことも大いに評価できる。</p>	S

◎ 評価担当課（施設所管課）：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