

## 指定管理者評価シート

## 一 管理運営の状況

1	施設名	仙台市市民活動サポートセンター
2	指定管理者	特定非営利活動法人せんだい・みやぎNPOセンター
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》 令和元年度 63,621人 (前年度比 92%<sup>※</sup>) ※新型コロナウイルス感染拡大防止によるサービス休止の影響による          平成30年度 68,815人          平成29年度 63,913人          平成28年度 66,117人</p> <p>《事業》 情報収集提供業務、相談業務、市民活動者の育成、市民活動力強化、市民活動団体の組織運営基盤強化、市民活動団体のネットワーク化支援、多様な主体による協働の推進、多様な主体による協働のノウハウ抽出、市民活動等に関する調査研究及び成果公表等</p>
5	収支の状況	<p>《費用》 ( )は前年度決算額</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者に支払った費用 90,028千円 (88,698千円)</li> <li>その他市が負担した費用 72,369千円 (71,310千円)</li> </ul> <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用料収入 10,117千円 (11,570千円)</li> <li>その他収入 1,154千円 (1,173千円)</li> </ul>
6	利用者の声	<p>《実施状況》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「貸室利用票」に意見・感想を記入する欄を設け、必要に応じて速やかに対応することとしている。</li> <li>毎年度利用者アンケートを実施し、業務改善に役立てている。</li> <li>事務用ブース利用者情報交換会を実施(年2回)し、利用者間の連携・交流を促進している。</li> </ul>

## 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	指定管理者は、法令順守規定等を定め、日頃から職員に法令等の遵守を徹底しているほか、協定書及び仕様書に定める関係法令等についても徹底を図っている。施設の設置目的を踏まえ、運営上の基本方針を策定し、職員の理解を深めるほか、施設利用者に対しても、リーフレット、ホームページ、館内掲示等により周知が図られている。また、施設目的達成のために、市民活動の促進や多様な主体間の協働を推進する取組を活発に行うとともに、他施設との連携に努めている。	27/27
II 施設の運営管理体制	仕様書が定めるとおり、適切に職員を配置し施設を開館している。業務分担表及びシフト表の整備により、各職員は他の職員の業務状況を適切に把握している。指定管理料の経理は、経理担当職員により適切に行われており、市の定例監査においても指摘・指導事項は無い。個人情報保護や情報セキュリティ、事故発生時の対応等については、規程等を整備し適切な体制が整えられている。また、問題が発生した際には、原因分析を実施の上、職員間で情報共有や改善策の検討を行い、規程の見直しなどを行っている。	30/30
III 施設・設備の維持管理	建物の所有者や管理会社との連絡を密に行い、利用者の安全性の確保及び快適な環境が実現されている。毎日の見回りによる点検を徹底しており、可能な範囲で職員自ら必要な修繕を行うほか、不審物の確認など事故防止に努めている。備品や施設内の鍵の管理についても、適切かつ明確に行われている。環境面においては、仙台市環境行動計画に基づき、利用者への節電・節水やごみの持ち帰りへの協力を呼び掛けるなど、環境に配慮した運営に努めている。	20/20
IV サービスの質の向上	研修やミーティングを通じて、日頃より職員の接客マナーの向上に努めているほか、各業務のマニュアル整備や職員間の情報共有により、利用者への適切なサービス水準を確保している。また、1階入口に総合受付を設置し、利用しやすい体制を整えているほか、施設の情報を分かりやすく広く提供する取組を行っている。利用者からの意見及び苦情への対応については、公表するとともに、施設の管理運営に反映させている。	28/28
V 施設固有の基準	施設の使用許可業務、使用料徴収業務については、仕様書に基づき、適切に業務を遂行している。条例規定の事業(相談、情報収集・提供、連携・交流推進、人材育成等)について、仕様書に基づき、多様な事業を企画・実施している。利用者(団体)のニーズや時流を踏まえたメニューを提供するなど、多様な市民活動の促進と協働によるまちづくりの推進に寄与している。	30/30

### 三 評価総括

《指定管理者（特定非営利活動法人せんだい・みやぎNPOセンター）による自己評価》
<p>▼新型コロナウイルス感染症については、仙台市のガイドラインに従い、柔軟に施設の管理・運営に対応した。▼令和元年10月に発生した台風19号の災害ボランティア情報や、新型コロナウイルスに関する支援情報などについて、頻繁に施設のブログを更新した結果、ブログの訪問者(ユニークユーザー)は30年度比105%。閲覧数(ページビュー)は30年度比116%と増加した。▼相談では町内会(地縁組織)、企業(営利組織)、大学(教育機関)、行政・外郭団体からの活動相談が、件数・割合ともに30年度より増加した。任意団体、NPO法人による「多様な主体による協働の相談」の件数も30年度より増加した。▼「ハジマルプログラムプロジェクト」「ちょっと。ボランティア」「サボセン・コトハジメ塾」を通して、市民活動を知る機会、体験する機会、市民活動について学ぶ機会を提供し、34名の初来館のきっかけとなった。さらに、「ちょっと。ボランティア」をきっかけに団体の活動に参加した事例が2件。サポートセンターの事業への継続参加が1件。「サボセン・コトハジメ塾」では8件が相談につながり、これらの事業が、参加者の次の行動へとつながった。▼市民活動サポートセンター開館20周年記念イベント「超！マチノワ」を開催。のべ524名が参加し、市民参加企画には事業者2社を含む30団体が参加した。▼対話のワークショップでは、大学とサポートセンターが連携した企画の実施や、多様な団体が参画する企画が実施され、協働事業の実践の場として活用された。▼社会課題解決プラットフォームの試行を開始し、「市役所低層部における共創プラットフォームをつくる」をテーマにしたセッションで、「これからの市民協働を作る場(共創プラットフォーム)をつくらう」という内容の提言をまとめ、仙台市財政局本庁舎建替準備室に提出し意見交換を行った。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>事業の実施にあたっては、市民活動に関する相談、活動の場の提供、情報の収集・発信、人材育成、連携・交流推進に資する事業等を多角的に展開した。特に開館20周年を記念した企画イベントは、市民活動や協働の理解を広めるとともに、多様な団体間の交流を促進する機会を創出するなど、幅広い市民の参加につながった。更に、これまでのサボセンのあゆみをアーカイブ的にまとめた20周年記念誌を自主的に企画・編集するなど、仕様書以上の取り組みが評価できる。調査・研究事業としては、「市役所新庁舎の低層部活用」及び「食品ロス・フードバンク」をテーマに、多様な主体が集い、共に考える機会を創出した。</p> <p>施設の運営にあたっては、長年の経験やノウハウを生かし、安定的な運営が行われ、利用者数も順調に推移した。年度末以降の新型コロナウイルス感染症への対応については、本市ガイドラインおよび業種別ガイドラインに基づき、感染防止策を徹底して行うとともに、一部サービス休止や臨時休館の対応等も、適切かつ速やかに行なった。</p> <p>今後とも、市民活動の拠点としての施設目的が達成できるよう、着実な管理運営を期待する。</p>	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

◎ 評価担当課（施設所管課）：市民局協働まちづくり推進部市民協働推進課