

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》 令和元年度121,282人（前年度比 91.0%） 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%）</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：203日、延べ出店数：336施設） ・障害者施設の合同販売会開催（開催日数：2日、延べ出店数：28施設） ・ふれあい広場ミニコンサートの実施（開催：11回、延べ来場者：658名、出演：五橋中合唱部など） ・福祉プラザ認知症カフェの実施（開催：9回、延べ来場者数：412名） ・アートカフェの開催（開催：12回） ・時季の作品展示の開催（開催：6回、七夕飾り、クリスマスツリー、かえり雛など） ・福祉図書コーナーの充実（特設コーナー設置継続（11階ロビー）、地域福祉資料の収集、整理） ・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>指定管理者に支払った費用 201,008千円 (197,354千円) ()は前年度決算額</p> <p>その他市が負担した費用 0千円 (5,270千円)</p> <p>《収入》</p> <p>使用料収入 12,195千円 (15,684千円)</p> <p>その他収入 0千円 (0千円)</p>
6	利用者の声	<p>《実施状況》</p> <p>1 アンケート調査「利用者の声」 実施期間 平成31年4月1日～令和2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</p> <p>2 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</p> <p>3 利用者アンケート 実施期間 1か月 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</p> <p>4 常設ご意見箱 実施期間 通年 対象者 誰でも自由に 実施方法 館内に記入用紙を備えたご意見箱を設置し、自由なご意見を徴取している</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 (配点/点数)
I 総則	<p>施設の設置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置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、施設における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、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、館内の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、朝礼等の場での呼びかけや、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> <p>そのほか、令和元年10月に台風19号により被災したことを教訓に、年2回の防火・防災訓練のほかに、大雨浸水対策として土のうステーションを設置し、土のう設置訓練も実施している。また、大雨が予想される際は、プラザに泊まり込んで警戒している。</p>	30/30
III	施設・設備の維持管理	<p>施設開設から26年が経過しており、附帯設備などに経年劣化が見られるものの、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、BEMS(ビル・エネルギー管理システム)を活用して、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。</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、利用者対応の実例を踏まえて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が行えるよう取り組んでいる。</p> <p>また、広報活動も積極的に行っており、館内での掲示、「プラザだより」の発行、デジタルサイネージの活用など、利用者の掘り起こしに組み込み、サービスの向上に努めている。そのほか、利用者からの問合せが多い事項については、事項ごとにチラシ(福祉プラザかわらばん)を作製し、利用者対応の実績を踏まえ、内容を改定している。</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 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》

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「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。

利用人数では、3月より新型コロナウイルス感染症による利用自粛が始まったことにより、3月は前年同月比29%と大幅に落ち込んだ。

運営管理では、入居団体とともに防火・防災訓練を実施するとともに、水光熱費の削減、ごみ排出量の抑制、リサイクル等にも全館的に取り組んでいる。また、各常駐業者や定期点検委託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。

福祉プラザも開設26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いるため、日常の巡視点検、定期点検等により故障・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。

利用者サービスの向上では、1階ロビーにデジタルサイネージを設置し各貸室の予約状況や最新ニュース、天気予報などの情報提供を行っている。

また、職員向け業務マニュアルも毎年改定し、朝ミーティングや共有掲示板（課内PCネットワーク）による情報共有により利用者対応の均質化に努めている。

警備や清掃担当とも連携がとれており、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。

指定管理事業では、これまで同様、認知症カフェ、福祉施設製品販売、合同販売会、ロビーコンサート、時季の作品展示等を定期的に開催し、集客増と賑わい創出に努めた。

なお、昨秋の台風19号による浸水被害を教訓に、土のうステーションを設置し入居団体とともに浸水被害を未然に防ぐ土のう設置訓練を実施した。

《施設設置者（仙台市）による評価》

総合評価

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。

利用件数については、新型コロナウイルス感染症の影響により、主に3月の利用件数が大きく減少したが、2月までは前年度と同程度の水準であった。

施設・設備については、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、システムを活用し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おり、評価できる。

地域福祉推進に関する事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により、一部事業が中止になったが、利用者の意見要望を取り入れつつ、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。

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）：健康福祉局地域福祉部社会課