

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	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2年度 20,807人（前年度比 33%※） ※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 令和元年度 63,621人 平成30年度 68,815人 平成29年度 63,913人 《事業》 情報収集提供業務、相談業務、市民活動の促進及び協働の推進に資する各種事業（人材育成、協働に関する理解促進及び機会創出事業、調査研究事業）の実施等
5 収支の状況	《費用》 ・ 指定管理者に支払った費用 99,224千円 （90,028千円） ・ その他市が負担した費用 83,995千円 （72,369千円） 《収入》 ・ 使用料収入 5,567千円 （10,117千円） ・ その他収入 905千円 （1,154千円） ()は前年度決算額
6 利用者の声	《実施状況》 「貸室利用票」の意見・感想記入欄による貸室利用団体へ随時意見聴取。来館者、施設利用団体へのアンケート実施（実施期間：令和3年1月18日～2月28日）、事務用ブース利用者情報交換会の実施(3回)

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	法令遵守を徹底し、施設運営上の基本方針に基づき、適切に管理運営を行っている。施設利用者に対し施設の設置目的を掲示等により周知を図っているほか、施設目的達成のため、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	仕様書や事業計画書に定められたとおり職員を配置するとともに、業務状況の職員間の相互把握を徹底しながら適切に施設を開館している。また、経理担当職員を配置して指定管理料を適切に執行している。規定等を整備し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適切な体制が整えられており、問題発生時には、原因分析や職員間で情報共有、検討のうえ改善に取り組んでいる。	30/30
III 施設・設備の維持管理	定期的な点検のほか、職員による毎日の見回り徹底により、利用者の安全性が確保されている。普段から建物の所有者や管理会社と連絡を密に行うとともに、軽微なものは職員で修繕するなど、早期対応に努めている。また、環境に配慮した運営に努め、仙台市環境配慮事業者（エコにこマイスター）にも認定されている。	22/22
IV サービスの質の向上	各業務のマニュアル整備、ミーティングや研修の実施により、利用者への適切なサービス水準を確保しているほか、SNSを活用した施設情報の発信など、利用促進に取り組んでいる。また、利用者からの意見及び苦情を職員間で情報共有のうえ改善の検討を行い、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	仕様書に基づき、施設の使用許可や使用料徴収を適切に実施している。また、情報収集提供や相談業務、調査研究事業においては、SNSやインターネットを活用した積極的な情報発信やイベント実施など、コロナ禍での工夫をしながら、多様な事業を企画・実施し、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。	24/24

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》
新型コロナウイルス感染症拡大の影響で発令された政府や市による感染対策に従いつつ、利用者の安全を確保しながら、利用の制限や自粛をお願いするサービスと、最低限継続するサービスとを随時、臨機応変に対応をした。このような状況から、令和2年度は、施設に来館しなくても市民活動などの情報を得られるよう、ブログでの発信に力を入れた。コロナ禍での市民活動を支援する助成金情報や、新しい生活様式下でのボランティア募集のほか、困難を抱えている人のためのお役立ち情報など、現在の社会情勢に合わせた幅広い情報を発信したため、記事の投稿数が404件（前年度比138%）と大きく増加した。これをうけて訪問者数（ユニークユーザー）57,491件（前年度比141%）、閲覧数（ページビュー）777,079件（前年比131%）と、どちらも前年度を大きく上回った。▼市民活動団体のイベントチラシをウェブ上でも閲覧できる「市民活動イベント掲示板」を開始し、市民活動団体の情報受発信を支援。▼地域に根差したメディアであるTOHOKU360と協働で制作した動画配信番組「いづいっちゃんねる」（全6回）のYouTube上での総再生数は、令和3年3月31日時点で2,356回と、新たな情報発信ツールとして機能し始めている。▼活動相談件数は314件で前年度の294件から増加（前年度比107%）した。活動相談のうち、新型コロナウイルスに関連した相談は120件とコロナ禍での市民活動団体の相談の受け皿となった。▼せんだい・みやぎソーシャルハブのオンライン情報交換会（全24回開催）の参加者数が、のべ319人と目標の100人を大きく上回った。市民活動団体、企業経営者、大学関係者、市議会議員、行政職員などさまざまな立場の人が活発に意見交換を行う場を提供できた。情報交換会から4つのプロジェクトが立ち上がり、課題の深掘りや実際のアクションに結びついた。

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
長年の経験やノウハウを生かし、安定的な施設運営が行われており、新型コロナウイルス感染症への対応についても、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、使用料返還等の対応についても、適切かつ速やかに行った。 事業の実施にあたっては、コロナ禍において活動に悩む市民活動団体への相談対応を行ったほか、SNSでの支援情報の積極的な発信のほか、YouTubeやZoomなどのインターネットを活用し、これまでのイベントに代わる新たな取り組みにより、市民活動や協働の理解を広めるとともに、交流を促進する機会の創出に取り組んだ。 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、着実な管理運営や事業実施を期待する。	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り組み等、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