

## 指定管理者評価シート

## 一 管理運営の状況

1	施設名	仙台市泉中央老人福祉センター
2	指定管理者	宮城県高齢者生活協同組合
3	指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
4	施設の利用状況	《利用者数》 人（前年度比 ○○%） 令和元年度 30,486人（前年度比89.3%） 平成30年度 34,142人（前年度比99.2%） 平成29年度 34,428人（前年度比108.1%）
		《事業》 趣味の教室（19教室133回）、センター祭（1回）、世代間交流事業（1回）、女性麻雀大会（1回）、映画上映会（12回）、いきいきお茶会（12回）、ファッションショー、お花見、知って安心講座、嬉楽・嬉楽・くらぶ、いきいき元気塾、マッサージ体験
5	収支の状況	《費用》 ・ 指定管理者に支払った費用 28,082千円 (27,842千円) ・ その他市が負担した費用 324千円 (1,804千円) 《収入》 ・ 使用料収入 0千円 (0千円) ・ その他収入 0千円 (0千円)
		( )は前年度決算額
6	利用者の声	《実施状況》 センター独自アンケート（1回）、サポート会（2回）、愛好会代表者会議（2回）、第三者委員会（1回）を開催し、利用者の要望を把握するよう努めている。また、クレームが発生した際は早期に職員で話し合い、クレームの解決に努めるとともに、改善点を職員間で共有しサービスの向上を図っている。

## 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	老人福祉センターの設置目的を踏まえた基本方針に基づき施設運営がなされており、職員も設置目的を適切に理解している。 また、利用者健康づくりや、公平・公正な利用、高齢者の特性を理解したうえでの心身への配慮に努めるなど、利用者本位の施設運営を行っている。	33/33
II 施設の運営管理体制	必要数の職員が配置されており、各職員は他の職員の業務状況を把握している。経理処理も書類作成など適正に行われている。 また、個人情報の漏洩や滅失を防止するため、管理責任者を定めるとともに職員への周知等、意識啓発も行うなど、個人情報保護に対する体制を整えている。 事故や災害の発生に備え、地域との連携や連絡体制、職員の役割分担を予め決めていくなど、対応体制を構築している。	24/24
III 施設・設備の維持管理	利用者の安全・安心・快適な利用を維持するため、施設内外の清掃を適切に行い、事故防止のための館内巡回も行われている。 また、世代間交流事業でごみ減量に関するイベントを行うなど、ごみ発生の抑制のほか、節電やグリーン購入を実施するなど、環境に配慮した施設運営を行っている。	24/24
IV サービスの質の向上	利用者が気持ちよく利用できるよう、丁寧な対応と分かりやすい説明を心がけている。 また、毎月のセンターだより発行や掲示板の活用、毎日の状況をブログで公開するなど、利用者への情報提供や施設のPRも積極的に行っている。 さらに、利用者の意見や苦情に対し、その対応手順や担当者を明確にするとともに、利用者アンケートを年1回実施してニーズを把握するなど、利用者の意見を反映した施設運営に努めている。	28/28

V	施設固有の基準	<p>高齢者が自ら学んだことを発表する機会の設定を積極的に行なっており、利用者の主体的な企画実施に対する支援も行っている。</p> <p>また、利用者の代表者で構成する委員会を立ち上げ、利用者が施設運営に関わる仕組みづくりに努め、利用者の意見を取り入れた企画の立案を行っている。</p>	9/9
---	---------	---	-----

### 三 評価総括

《指定管理者（宮城県高齢者生活協同組合）による自己評価》	
<p>【老人福祉センターがいつでも気軽に利用でき「仲間を作れる場」「健康づくりの場」「お互いの健康を喜びあえる場」「社会に役立つ場づくり」の役割を持って「元気発信」の拠点となる運営を担う】を活動理念に掲げ運営しています。</p> <p>&lt;利用者の様々な相談を聞く「相談業務」&gt;</p> <p>相談の内容により適切なサービス利用を紹介するほか、地域包括支援センターや民生児童委員、町内会、仙台市社会福祉協議会などと情報共有を図り、利用者が求めるサービスの提供に努めました。また、利用者の日々の様子に変化が見られないか、スタッフも見守り続けています。</p> <p>&lt;教養の向上・健康の増進「趣味の教室」・「自主事業」・「介護予防事業」&gt;</p> <p>・趣味の教室          例年人気の教室は継続し、利用者アンケートで要望のあるものはいくつか体験会として開催しました。「(新)絵手紙体験教室」、「(新)苔玉作り体験会」、「(新)油絵体験教室」、「絵手紙」は終了後も問合せが多く、次年度は教室とすることに決まりました。また、人気の教室から新たにサークルが生まれました（「郷土史」、「フラワー」、「南京玉すだれ」、「編物」）。</p> <p>・自主事業          季節感を大事にしなが、利用者と一緒に参加し楽しむことを考え開催しました（「周辺施設巡りとお花見」「リフォームファッションショー」）。</p> <p>・介護予防事業          軽体操と歌を取り入れた「嬉楽・嬉楽・くらぶ」、軽体操と脳トレを合わせた「(新)いきいき元気塾」、高齢者の生活上の様々な悩みや身体的・精神的な衰えに備え参加者全員で学び励ましあう「知って安心講座」、「マッサージ体験会」などについて、多くの地域団体や講師の協力を得て開催しました。</p> <p>&lt;「社会に役立つ場づくり」&gt;</p> <p>利用者の持つ力をセンターの様々な場面で発揮していただくよう、センター便り、ボランティアの掲示板の活用、毎月開催する「ボランティアサロン」の開催などでボランティアの募集を行いました。</p> <p>職員が思う以上にボランティア希望者が多く、毎月の珈琲サロン会、花壇や庭木の管理といった新しい動きが始まりました。この流れを次年度は「ぬくもりの里」内で活動できるよう、仙台市社会福祉協議会や各施設と連携・協力しながら、活動を広める予定です。</p> <p>センター運営としては職員の役割を明確にし、各自の任務を理解したうえで日々の業務に当たるべく、法令遵守・個人情報の取扱いに関すること・利用者のサービスの向上・苦情対応などについて朝、夕のミーティングで共有します。状況に応じた対応ができるよう実際の事例を職員全員で検証し、そこで得られた教訓を次に生かします。</p>	

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>令和元年度の管理運営について、協定書及び仕様書に従って適切・良好に行われた。</p> <p>利用者が持つ特技を生かし、ボランティアとして活躍できる場を積極的に提供するなど、利用者主体の施設運営に努めている。</p> <p>また、市の実施するアンケートのほか、各教室や行事終了後にもアンケートを実施し、得られた意見を講師にフィードバックするなど、サービス向上のための努力を行っている。</p> <p>このほか、多数の新たな教室の企画・開催や、ホームページを通じた頻繁な情報発信など、意欲的な取り組みを行っており、総合的に高く評価できる。</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）：健康福祉局保健高齢部高齢企画課