

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（60館）
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30年4月1日～令和5年3月31日（5か年）
4	施設の利用状況	《利用者数》2,950,236人（前年度比 98.1%） 平成29年度 3,008,485人 平成28年度 2,997,593人 平成27年度 3,039,472人
		《貸室利用件数》161,008件（前年度比 99.2%） 平成29年度 162,242件 平成28年度 162,120件 平成27年度 160,103件
5	収支の状況	《事業》 ・施設の運営管理（施設の使用許可、使用料徴収含む） ・生涯学習事業
		《費用》 （ ）は前年度決算額 ・指定管理者に支払った費用 1,937,188千円（1,876,940千円） 施設管理分 1,363,301千円（1,299,233千円） 生涯学習事業分 573,887千円（577,707千円） ・その他市が負担した費用 34,175千円（22,834千円） 施設管理分 31,997千円（20,383千円） 生涯学習事業分 2,178千円（2,451千円） 《収入》 ・使用料収入 178,663千円（177,675千円） ・その他収入 7,962千円（7,084千円）
6	利用者の声	《実施状況》 ・平成31年1月5日～1月31日の期間、市民センター利用者に窓口サービスアンケートを実施。 ・近隣の地域団体・学校・関係機関や利用団体等の出席による事業運営懇話会を各市民センターで年間2回以上実施。

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、事業運営懇話会を各市民センターで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。	30/30(60館)
II 施設の運営管理体制	職員を適切に配置し、仕様書に定められたとおりに開館している。また、事故防止に努めるとともに、全館において防災・緊急時の共通マニュアルを備え、利用者の安全確保に努めている。施設利用者の事故やケガの対応も適切に行われている。	30/30(60館)
III 施設・設備の維持管理	施設の自主点検講習会などに積極的に参加して、日常的な施設の点検に努めるとともに、不良箇所の早期発見、早期修繕に取り組んでおり、施設・設備の維持管理は適切に行われた。	24/24(53館) 22/22(2館) 18/18(1館) 14/14(4館)
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話会、「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。	28/28(60館)
V 施設固有の基準	施設使用許可及び施設使用料徴収については、条例等の規定に基づき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、市民のライフステージに応じた学習機会の提供や誰もが参加しやすい環境づくりに取り組んだ。また、市民による主体的で多様な活動が地域で展開されるよう、サークル活動・市民活動の支援を行うとともに、地域住民や団体同士をつなぐコーディネートにも意欲的に取り組んだ。	17/17(53館) 10/10(3館) 7/7(4館)

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		
2		
3		
加点評価		—

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》
<p>●施設管理 市民センターの利用状況は、平成30年度は利用件数が161,008件、利用人数が2,950,236人であった。大規模修繕工事を行った館の影響等により、利用件数及び利用人数ともに前年度より若干減少しているが、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。</p> <p>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、全ての項目において「良い」「まあ良い」を合わせて98%以上となる評価を得た。アンケートや懇話会等で利用者の意見の把握に努め、苦情等については、迅速な対応とともに全館で情報共有を行い、業務改善に生かした。また、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。</p> <p>●生涯学習事業 市民センターの生涯学習事業については、「仙台市市民センター事業要求水準書」の基本的事項を踏まえ、参加者が地域において主体的に活動し、学習成果を発揮できるようになることを意識しながら取り組んだ。各館とも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や、懇話会や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て、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に取り組んだ。また、市民センター事業の充実・向上に向け、新たに実施した市民センターフォーラムでは、市民センター60館全体の取組みを広く市民に知っていただく機会ともなり、大変好評を得た。大規模修繕で長期休館した館等を除き、すべての館で要求水準書に示された水準を上回って実施し、生涯学習事業は良好に実施できたと評価している。</p> <p>●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、仙台市との間で締結している基本協定書及び覚書に基づいて災害時に適切に対応できるように、職員の非常配備体制等を整備している。</p>

《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。接遇に関しては、外部講師を依頼しての職員研修を実施し、職員の意識・スキル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、各市民センターにおいて施設の状況に応じた管理や安全対策がなされていることに加え、指定管理者全体で年間約250件の修繕を実施する等、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（大規模修繕工事等のため施設使用が制限された3館を除く）。また、市民参画事業や震災を踏まえた講座等を継続して実施していることや、新たに実施した「市民センターフォーラム」では、市民センターにおける学びが地域のコミュニティづくりに資する市民の主体的な活動につながることを広く紹介する機会となり、評価できる。さらに、事業運営懇話会や独自の取り組みである「お茶っこサロン」で地域情報やニーズの把握に努めるとともに、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