

## 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	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5年度 92,960人(前年度比 116.8%) 令和4年度 79,608人(前年度比 142.8%) 令和3年度 55,730人(前年度比 115.4%)	
	《事業》 ・仙台市福祉プラザの運営管理 ・地域福祉推進に関する市民活動の支援及び交流の促進 ・福祉情報の提供	
5 収支の状況	《費用》 ( )は前年度決算額 ・ 指定管理者に支払った費用 198,981千円 (200,432千円) ・ その他市が負担した費用 393千円 ( 35,675千円)	
	《収入》 ・ 使用料収入 12,097千円 ( 11,823千円) ・ その他収入 87千円 ( 107千円)	
6 利用者の声	《実施状況》 1 アンケート調査(利用者の声) 実施期間 令和5年4月1日～令和6年3月31日 対象者 貸ホール、貸室の利用者 実施方法 利用当日に記入用紙を渡し、利用終了後に回収している 2 入居団体等連絡会議で各団体より意見を聴取している 3 利用者アンケート 実施期間 令和6年2月1日～令和6年2月29日 対象者 貸ホール、貸室の利用者のほか、来館者、入居団体諸君など 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(調査項目を設定) 4 常設ご意見箱 実施期間 令和5年4月1日～令和6年3月31日 対象者 全ての来館者 実施方法 正面玄関に記入用紙とご意見箱を設置し、ご意見を徴取している(自由記入)	

## 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	施設運営を行うにあたり基本方針を策定しており、職員一人ひとりが施設の設置目的を理解している。利用者向けに館内掲示・利用ガイドブック及びパンフレットへ掲載し、周知している。 また、地域福祉推進のため、指定管理者として第5次地域福祉活動計画に基づく各種取組を行っており、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。	30/30
II 施設の運営管理体制	指定管理協定書及び仕様書に基づき運営管理を行っており、関係法令を遵守した適正な施設管理がなされている。 また、個人情報の保護に係る必要事項や情報セキュリティ対策について、指定管理者において規程等を作成し、職員向け研修や朝礼等での呼びかけにより、周知徹底を行っている。 防災体制については、防災計画を定めているほか、ビル管理及び管内警備再委託先の災害発生時対応フローを定め、災害発生時に速やかに適切な対応が取れるよう体制を整えている。年2回の防火・防災訓練に加え、大雨浸水対策として土のうステーションを設置し、土のう設置訓練を実施している。また、緊急連絡網を整備し、風水害や地震等発生時に迅速に適切な対応を遂行できるよう体制を整えている。	30/30
III 施設・設備の維持管理	施設開館から30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。 さらに、仙台市環境行動計画に基づき、指定管理者自らエネルギー量の削減に積極的に取り組むほか、BEMS(ビル・エネルギー管理システム)を活用し、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。	24/24
IV サービスの質の向上	職員向け接遇研修を実施しているほか、利用者アンケートの内容を踏まえた業務の改善などを行い、サービス品質の向上に努めている。また、体系別業務マニュアルを作成し、利用者対応の実例を踏まえた更新を都度都度行っており、統一した対応が行えるよう取り組んでいる。 広報活動も積極的に行っており、館内掲示・「プラザだより」の発行・デジタルサイネージの活用などにより、利用者の掘り起こしに取り組んでいる。利用者からの問合せが多い事項については、項目ごとにチラシ(福祉プラザかわらばん)を製し、必要に応じ改訂を行っており、利用しやすい環境の提供に努めている。	28/28
V 施設固有の基準	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、適正に施設の貸スペースの使用許可事務等を行っている。 使用料の徴収・還付事務について適切かつ迅速な対応を行っている。 また、本市の福祉施策を理解したうえで、福祉講座や福祉体験学習会といった社会福祉に関する学習機会の提供等に取り組んでいるほか、地域福祉情報コーナーでの情報発信、地域福祉活動紹介パネル展の開催による周知に取り組んでいる。 利用者拡大及びサービス向上の取り組みとして、1階ロビーを活用した市民の自主的な活動及び交流支援活動(ふれあい広場ミニコンサート開催、時季の作品展示、福祉施設製品販売会、手づくり市、プラザ歌声喫茶、認知症カフェやアートカフェ開催)を行っている。	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》
<p>新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ移行し、感染症対策について個人の選択を尊重できるようにサーマルカメラや消毒液を継続的に設置し、利用者や職員の安全安心に十分配慮した施設運営に努めた。市民や福祉団体の福祉活動拠点として、ホール・会議室等の貸出や福祉情報の提供等を通じ、福祉活動の支援や市民の福祉意識の向上を図った。</p> <p>管理運営面では、施設利用での安全対策を重視し、館内外の定時巡回をしているほか、全館防火・防災訓練を実施するなど、建物火災、大規模地震等に備えている。</p> <p>施設・設備の維持管理では、特に空調設備、排水設備、電気機械の老朽化が進んでおり、日常の巡視点検、定期点検により故障・不具合の早期発見、早期対応に努めている。また、常駐業者（設備、警備、清掃）と随時連絡を取り合い、来館者の案内、苦情対応、不審者・不審物の発見、ごみ・汚物の放置等にスムーズに対応している。</p> <p>電気・水道の節約、ごみ排出量の抑制、リサイクルでは、利用者、入居団体等の協力も得て全館的に取り組んでいる。</p> <p>サービスの質の向上では、業務マニュアルを毎年手直ししているほか、職員掲示板（職場内のパソコンネットワーク）、継続案件掲示板（ホワイトボード）を活用して、職員間での情報共有を図り、利用者を待たせることのない窓口対応を心がけている。外部研修にも積極的に参加し、サービスの見直しに活かしている。また、日々、利用者から寄せられる「利用者の声」（施設の不具合など）を改善とサービスに反映させて市民目線での施設運営に努めている。</p> <p>自主事業では、8月26日に中学生から大学生までのボランティアやプラザ入居団体等の協力を得て、福祉講座（福祉落語）、福祉施設製品販売、ロビーコンサート、福祉活動や入居団体の紹介、緑日コーナー等の内容で、第2回福祉プラザまつりを実施して、約400人の来館者で賑わった。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、利用者や施設管理者の安心安全に配慮した取り組みを行いながら、当該施設の設置目的である「市民の世代を超えた交流及び相互理解を促進するとともに、民間社会福祉活動を支援することにより、市民一人一人が心豊かに健康で共に生きる社会の実現を図ること」に利する各事業の推進を行うことを理解し各事業計画を遂行したことにより、令和元年比9割にまで利用者が戻っており、評価できる。</p> <p>地域福祉推進に関する事業については、令和4年度から新規事業として実施している4事業を含む17事業を継続開催し、更なる地域福祉の推進を図っており、評価できる。</p> <p>貸館業務及び使用料徴収等業務について、仕様書等に基づき着実に迅速に実施しており、評価できる。</p> <p>また施設・設備の維持管理においては、必要に応じ修繕を適宜速やかに行ったほか、清掃や庭園整備等を行い、市民利用施設として美観を保ち、適切な維持管理がされており、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）：健康福祉局地域福祉部社会課