

## 指定管理者評価シート

## 一 管理運営の状況

1 施設名	仙台市シルバーセンター
2 指定管理者	仙台市健康福祉事業団・東北共立グループ
3 指定期間	令和2年4月1日～令和5年3月31日
4 施設の利用状況	《利用者数》 令和2年度 341日 47,960人（前年度比 34.98%） 令和元年度 342日 137,091人（前年度比 85.14%） 平成30年度 341日 161,012人（前年度比 103.17%）
	《事業》 相談事業 974人 福祉用具展示室 2,094人 市民向け介護講座 11講座 940人
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 269,286千円 ( 242,415千円) ・ その他市が負担した費用 19,251千円 ( 138,325千円) 《収入》 ・ 使用料収入 10,821千円 ( 17,775千円) ・ その他収入 173千円 ( 225千円)
6 利用者の声	《実施状況》 シルバーセンター1階に「市長への手紙」を備えている。利用者アンケートのコーナーも常に設けて、回答を掲示している。また、事業については講座受講者に対してもアンケートを実施している。

## 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	施設の設置目的を踏まえ、基本方針に基づき運営されており、職員へ社会福祉に関する研修等を行うことで、高齢者の健康増進維持や生きがいづくりに関する情報提供、事業の企画立案、福祉用具の展示などを行っている。 また、新型コロナウイルス感染症拡大に対しては、市のガイドラインに準じた施設運営を確実にを行い、感染防止に努めながら施設の運営や事業の実施にあたった。	45/45
II 施設の運営管理体制	必要数の職員が配置されており、ミーティング等により、その日の施設利用予定や他の職員の業務状況を把握している。 また、情報セキュリティへの対策としては、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。さらに、市民利用施設予約システムの管理責任者を定め、システムを取り扱う職員を特定するとともに、異動等の際には職員教育を実施し、情報セキュリティへの対策を適切に講じている。 施設使用上の事故発生に備え、連絡体制や職員の役割分担を予め決めており、災害リスクについてもマニュアルを策定や訓練の実施している。	30/30
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、建物等の保守点検や施設内外の清掃を適切に行い、事故防止のために、館内巡回も行われている。 なお、当該施設は令和5年度から大規模改修が予定されており、設備等の修繕や補修については施設所管課と協議し、大規模改修を見据えて必要性を精査しながら実施している。	24/24
IV サービスの質の向上	利用者の意見や苦情を把握するため「市長への手紙」を窓口を設置しているほか、利用者アンケートを年1回以上行っている。 また、利用者が気持ちよく利用できるよう、丁寧な対応や1階アトリウムにその日の館内催事状況が一目でわかるよう液晶ディスプレイを設置するなど、分かりやすい説明を心がけており、さらに、ホームページやリーフレット、情報誌発行などを通じて利用者への情報提供や施設のPRも積極的に行っている。	28/28
V 施設固有の基準	施設の使用許可や使用料の徴収・還付などを仙台市の条例や規則等に基づき適正に実施している。また、プールや浴室の衛生管理も適切に行い、利用者が安全かつ快適に利用できるような状態の保持に努めている。	27/27

### 三 評価総括

#### 《指定管理者（仙台市健康福祉事業団・東北共立グループ）による自己評価》

##### 施設管理について

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、仙台市のガイドライン等に基づき、施設利用の一時休止・制限を含む各種対応・対策を行った。また、平成4年の開館から29年が経過し、建物や設備の老朽化が進む中、施設運営への影響や緊急性の度合いを判断しながら修繕を実施し、市民が安全・安心に利用できるよう施設の維持管理に努めた。

##### 総合相談センターについて

コロナ禍において高齢者やその家族が抱える悩みや不安が一層増す中、各種支援制度や窓口機関等に関する情報の収集・提供に努めるとともに、新型コロナウイルス感染症の発生状況に応じて一時的に電話対応を原則とするなど感染防止を図りながら相談業務を実施した。

##### 介護研修・福祉用具展示について

市民向けの介護講座等においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、年度当初の講座を中止せざるを得ない状況であったが、定員や内容等を調整し、仙台市のガイドラインに沿った感染防止策を徹底しながら早期の再開を図り、再開後も安全・安心な講座運営に努めた。また、福祉用具展示室についても新型コロナウイルス感染症の影響により一時休室となり、介護や福祉用具に関する相談に電話でのみ対応するという状況であったが、その後、検温や手指消毒、マスクと使い捨て手袋の着用など感染防止策の徹底を図りながら見学の受入を再開し、以前からのコンセプトである“実際に見て、触れて、体験できる”福祉用具の展示をコロナ禍においても継続できるように努めた。

##### その他取り組み

新型コロナウイルス感染症の流行という経験したことのない事態の中ではあったが、仙台市のガイドライン等に従い、感染防止策の徹底を図るとともに、施設所管課と密に連絡を取り合い、臨時休館に伴う既予約者への利用自粛要請や使用料還付、施設再開に伴う感染防止策の利用者への周知などにも迅速・的確に対応し、施設の安定的運営を務めた。

#### 《施設設置者（仙台市）による評価》

#### 総合評価

令和2年度の管理運営は、協定書及び仕様書に従い適切・良好に行われた。

開館から29年が経過し、年々建物及び設備の老朽化が進行している中、突発的な修繕業務にも迅速に対応し、且つ利用者の安全確保にも適切に努めながら、事故等なく管理運営が行われた。令和2年度は、福島県沖地震によるホール天井材の補修などにも迅速に対応し、滞りなく工事が完了できた。

また、コロナウイルス感染症拡大の防止に向けて施設の利用者および職員に周知徹底を図った結果、施設における感染者をゼロに抑えた。施設内における事業の実施や貸館事業についても、利用人数は前年度と比較して減少したものの、感染防止に努めながら事業を行い、高齢者の健康福祉の増進に寄与した。

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

令和2年度の定例監査により、指定管理業務の中で再委託申請が提出されていない業務があったため、再委託をする際の事務手続きについて指定管理者と確認した。

◎ 評価担当課（施設所管課）：健康福祉局保険高齢部高齢企画課