

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3年度 341日 62,835人（前年度比 131.02%） ・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%）	
	《事業》 ・相談事業 986人 ・福祉用具展示室 2,041人 ・市民向け介護講座 11講座 1,094人	
5 収支の状況	《費用》 ・指定管理者に支払った費用 275,345千円（269,286千円） ・その他市が負担した費用 18,303千円（19,251千円） 《収入》 ・使用料収入 14,787千円（10,821千円） ・その他収入 191千円（173千円）	
6 利用者の声	《実施状況》 ・「市長への手紙」を常設 ・令和4年2月14日から3月7日まで利用者アンケート調査を実施	

()は前年度決算額

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	<p>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が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。</p> <p>また、令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、市のガイドラインに準じた施設運営を確実にいき、事業の実施に努めている。</p>	45/45
II 施設の運営管理体制	<p>職員の管理として、シフト表並びに勤務実績表を用いて適切な管理が行われている。</p> <p>また、個人情報の取り扱いに関し従来の管理体制に準じて管理を行っているほか、独自の研修資料を作成し全職員へ周知・研修を実施している。</p> <p>事故・災害発生に備えて、地震発生時や風水害時などの各マニュアルを作成しているほか、施設の特性上プール及び浴場などの傷病者対応のマニュアルも備え、職員へ周知されている。</p>	30/30
III 施設・設備の維持管理	<p>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。</p> <p>また、不具合や破損が発生した際には基本的に修繕を行い、不具合や修繕箇所が残置しないよう取り組まれているほか、月1回の会議において現状発生している不具合箇所等について一覧表にて進捗管理を実施されている。</p>	24/24
IV サービスの質の向上	<p>令和2年度に引き続き、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。</p> <p>また、接遇研修についてはOJTが基本であるものの接遇マニュアルを備え施設利用者へのサービス水準向上が図られている。</p>	28/28
V 施設固有の基準	<p>施設の使用許可並びに使用料の徴収において、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により通常運用とは異なる市ガイドラインに準じた運用を適切に実施されている。</p> <p>また、プールの管理について日常的な衛生管理のほか、定期的な水質検査が行われている。</p> <p>浴場においては新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から利用中止となっているが、月1回の機器点検や清掃などの衛生管理が行われており、再開に向けて適切な準備が行われている。</p>	23/23

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》
<p>○施設管理について</p> <p>前年度に引き続き、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従い、施設利用の自粛要請・時間短縮協力依頼を含む各種対応・対策を行った。また、平成4年の開館から30年が経過して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勘案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。</p> <p>○総合相談センターについて</p> <p>コロナ禍が続き、高齢者やその家族が抱える悩みや不安がさらに複雑・多様化する中、相談者の置かれた状況の正確な把握を心掛け、各種支援制度や窓口機関などの確かな情報提供に努めた。</p> <p>○介護研修・福祉用具展示について</p> <p>新型コロナウイルス感染症の状況に応じて、市民向けの介護講座の一部中止や福祉用具展示室の一時的休室はあったものの、仙台市のガイドライン等に沿った感染防止策を徹底しながら事業の継続を図った。また、「福祉用具の日」・「介護の日」を記念した講演会や福祉用具紹介の動画を配信するなど、新たな試みも実施しながら介護や福祉用具に関する理解の促進に努めた。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>令和3年度の管理運営について、協定書及び仕様書等に準じて適切に行われた。</p> <p>令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の影響により一時的な休館等の措置において市ガイドラインに準じた対応を適切に実施しているほか、3月に発生した地震による被害対応についても迅速かつ臨機応変に対応いただいた。</p> <p>また、開館から30年が経過し計画修繕をはじめ、突発的な不具合についても早急に対応し残置しないよう取り組まれており、良好な施設提供を行っている。</p> <p>さらに、各種事業を通じて施設利用者数も少しずつではあるが回復基調となっており、新型コロナウイルス感染拡大下においても高齢者の生きがい・健康づくりに寄与している。</p> <p>新たな取り組みとしてインターネットを活用した介護用具の展示や生きがい・健康づくりアンケート調査の実施、次年度に向けたアウトリーチへの取り組みなど一定の評価が出来るため、効果測定、調査結果の分析などを通じて令和4年度の事業運営にも引き続き取り組んでいただきたい。</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
<p>コロナ禍に対応するため、新たな試みとして動画の配信を行うなど、社会情勢や高齢者のニーズの移り変わりを踏まえた取り組みが行われている。今後も高齢者の生きがい・健康づくりの拠点としての役割を果たすことはもとより、拠点へ足を運ばない高齢者に対してアウトリーチによるアプローチを行うなど、そのノウハウや人材を生かした新たな取り組みを期待する。</p>

◎ 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