

## 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4年度 85,685人 (前年度比 136.4%) 令和3年度 62,835人 (前年度比 131.0%) 令和2年度 47,960人 (前年度比 35.0%)	
	《事業》 相談事業 798人 福祉用具展示室 3,024人 市民向け介護講座 10講座 1,909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 281,099千円 (275,345千円) ・ その他市が負担した費用 37,798千円 (18,303千円)	
	《収入》 ・ 使用料収入 16,821千円 (14,787千円) ・ その他収入 240千円 (191千円)	
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」を設置している。利用者アンケートも常設し、要望や意見に対する回答を掲示している。また、各講座受講者に対するアンケートを実施し結果を講座内容に反映させている。	

## 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防止のため、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、職員への周知啓発を行うなど、個人情報保護に対する体制を整えている。市民利用施設予約システムの管理責任者を定め、システム使用職員を特定するとともに、異動等に際しては職員教育を実施し、情報セキュリティ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定め、災害リスクについてもマニュアル策定等実施している。	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6年度から大規模改修の工事が予定されており、設備等の修繕や補修については、大規模改修を見据えて必要性を精査しながら実施した。	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」を窓口に設置しているほか、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、丁寧な応対や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。	27/26

### 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><b>○施設管理運営について</b></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、施設利用時の検温や手指消毒、換気等の各種対応・対策を行った。</p> <p>また、建物や設備の老朽化や、令和4年3月に発生した福島県沖地震の影響による設備の破損等が発生したが、施設運営への影響や緊急性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>併せて利用者対応の質の向上と業務の効率化を図るため、業務マニュアルの見直しを行った。</p> <p><b>○総合相談センターについて</b></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や訴えに寄り添い、傾聴と各種支援制度や担当機関などについての的確な情報提供に努めた。また、利用者の利便性向上のため、電話による専門相談にも対応した。</p> <p><b>○介護研修・福祉用具展示について</b></p> <p>引き続き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。</p> <p>また、アウトリーチ事業の一環として、学校向け介護体験講座の充実に取り組み、次年度以降につながる高評価を得ている。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>令和4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。</p> <p>開館から30年以上が経過し、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。</p> <p>令和4年度は、地下1階スプリンクラー設備の故障に伴う修繕工事などにも迅速に対応し、滞りなく施設機能を回復することができた。</p> <p>新型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。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増加し、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。</p> <p>また、令和6年からの大規模改修工事に伴う休館期間を見据えたアウトリーチ事業を展開し、商業施設と協働し周知啓発活動を行った。</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
<p>主な施設利用者が高齢者であることから、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めながら、柔軟な事業運営が行われている。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、ノウハウや人材を生かした新たな取組みを期待する。</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