

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》 2,640,142人（前年度比 89.5%） 《貸室利用件数》 150,246件（前年度比 93.3%） 平成30年度 2,950,236人 平成30年度 161,008件 平成29年度 3,008,485人 平成29年度 162,242件 平成28年度 2,997,593人 平成28年度 162,120件
		《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
5	収支の状況	《費用》 ()は前年度決算 ・指定管理者に支払った費用 1,926,785千円（1,937,188千円） 施設管理分 1,365,915千円（1,363,301千円） 生涯学習事業分 560,870千円（573,887千円） ・その他市が負担した費用 7,937千円（34,175千円） 施設管理分 5,430千円（31,997千円） 生涯学習事業分 2,507千円（2,178千円）
		《収入》 ・使用料収入 151,018千円（178,663千円） ・その他収入 7,784千円（7,962千円）
6	利用者の声	《実施状況》 ・令和元年6月11日～7月5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。 大雨や台風、新型コロナウイルス感染症拡大等の災害時・緊急時には、所管課と連携し、必要な対応を行うとともに、施設の適切な運営に努めた。	30/30(60館)
III 施設・設備の維持管理	日常的な施設の点検に努め、不良個所の早期発見、早期修繕に努めた。 消耗品等の購入や委託等の契約を複数館分まとめて行う工夫により経費削減を進めた。	24/24(53館) 22/22(2館) 18/18(1館) 14/14(3館) 12/12(1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、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。 「受付事務マニュアル」を新たに作成し、受付業務における円滑かつ適切な対応に役立てたほか、その他の既存のマニュアルについても必要な見直しを行い、サービス水準の確保に努めた。 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	施設使用許可等については、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 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》

●施設管理

市民センターの利用状況は、利用件数が150,246件、利用人数が2,640,142人であった。大規模修繕工事や新型コロナ対応による利用自粛等の影響により、利用件数及び人数ともに前年度より減少しているが、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。

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」の合計が98%以上の評価を得た。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。

●生涯学習事業

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、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、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・向上を目的とした市民センターフォーラムは、市民センター全体の取り組みを広く市民に知っていただく機会ともなった。大規模修繕で長期休館した館及び新型コロナ対応による事業の中止等を除き、全ての館で要求水準を上回り、生涯学習事業は良好に実施できたと評価している。

●その他

令和元年10月に発生した台風19号と引き続きの大雨への避難所対応等及び2月末頃から市内でも感染が発生し始めた新型コロナ対応について、市所管課と密に連絡・調整を行いながら取り組み、適切に対応できていると評価している。

《施設設置者（仙台市）による評価》

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、外部講師による職員研修の実施等により、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で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。また、大雨・台風等の災害時における避難所対応等のほか、新型コロナウイルス感染症対策として、利用者の安全確保を最優先に必要な感染拡大防止対策が図られており、市との緊密な連携により、災害時・緊急時の施設運営は適切に行われている。

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（大規模修繕工事や台風、新型コロナウイルス感染拡大防止により事業の実施が制限された館を除く）。また、震災を踏まえた講座等を継続して実施していることや、市民参画型事業、5年間の指定管理期間を生かした複数年事業に取り組み、事業に参加した方の学びの成果が地域に還元され、市民の主体的な活動につながっていることも評価できる。

さらに、事業運営懇話会のほか、独自の取り組みである「お茶っこサロン」については年々開催館数を増やしており、利用者との情報交換・意見交換の場が確保されることで、地域情報やニーズを適切に把握し、市民センターの事業企画等につなげることができている。

また、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トとしての役割を果たしたことも大いに評価できる。

総合評価

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

◎ 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