

平成 27 年度の仙台市市民センター管理運営における取組状況等について

当財団では、仙台市市民センター管理運営における平成 25 年度から平成 29 年度の 5 ヶ年の指定管理期間の具体的目標を次のとおり掲げ、計画的に取り組んでいるところです。

平成 27 年度の取組状況とその成果についてご報告いたします。

平成 28 年 10 月 公益財団法人 仙台ひと・まち交流財団

<具体的目標>

- 1 市民の皆さまが市民センターを快適にご利用できるようになる。
- 2 市民の皆さまが学びや情報を活かして地域で活動できるようになる。
- 3 地域の方々や団体が活動を通して市民センターを拠点につながるようになる。
- 4 市民の皆さまのご意見が市民センター運営に反映できるようにする。
- 5 市民の皆さまが 60 館一体となった効率的な運営による効果を得られるようになる。
- 6 市民の皆さまが学習や活動等に関する支援を得られるようになる。



1 市民の皆さまが市民センターを快適にご利用できるようになる

市民の皆さまが市民センターをご利用される際に快適だと感じていただけるように下記の事項に取り組みました。その結果、「窓口サービスアンケート」の全項目において「良い」「まあ良い」を合わせた評価が98%を上回る評価をいただきました。

また、職員の接遇の基本に関するクレーム件数は3件で、前年度より減少いたしました。今後も皆さまが快適にご利用いただけるようにより一層取り組んでまいります。

取り組んだこと	接遇研修の充実
	自己点検評価による振り返りと改善
	いただいた意見・要望の全館情報共有による改善

2 市民の皆さまが学びや情報を活かして地域で活動できるようになる

市民の皆さまの学びや持てる力が各種活動につながり地域で活かされるよう、地域のサークルの活動状況などを把握し、市民センターまつりでの発表や講座の講師として、あるいは学校や福祉施設などで幅広く活動していただくためのコーディネートを行っております。

また、市民センターだよりやホームページを通して主催事業の紹介や地域情報発信などの取り組みを推進しております。平成26年11月に仙台市市民センターのホームページが更新され、より効果的な情報提供ができるようになったことによりページビュー数は着実に伸びており、前年度のホームページ更新後の同時期と比較すると平成27年度は約5%増加いたしました。

今後も、地域における学習成果の還元活動が活発になるようコーディネート機能や情報発信の充実を図ってまいります。

取り組んだこと	地域情報の把握及び情報発信の充実
	コーディネート機能の発揮

3 地域の方々や団体が活動を通して市民センターを拠点につながるようになる

学校や団体間の連携促進によって地域の活力が高まるよう、市民センターではコーディネート機能を発揮し、地域での顔が見える関係づくりを進めております。懇話会を実施して地域団体が一堂に会する場を設けたり、そこでいただいたご意見をもとに各種団体と連携して事業を実施するなど、団体同士がつながるきっかけづくりを行っています。

また、地域の皆さまが学びを通して自らの暮らし方やお住まいの地域のことを考え、共に課題に取り組むことによって住みよいまちづくりへとつながるよう、平成25年度から各館で地域を支えるひとづくりに複数年かけて取り組んでおります。3年を経過し、その地域の課題を捉え、かつ資源を活かした取り組みなどが一層推進されております。

取り組んだこと	コーディネート機能の発揮
	複数年事業の実施

4 市民の皆さまのご意見が市民センター運営に反映できるようにする

市民の皆さまのご意見・ご要望を市民センター運営に活かしていくために、各館で懇話会やアンケートを実施しています。いただいたご意見・ご要望の中には市民利用施設予約システムの改善や大規模な修繕など当財団だけでは対応が困難なこともございましたが、消耗品の充実等のご要望にはできる限り応え、事業企画等へのご提案には実現に向けて取り組んでまいりました。

また、地域や利用者の方々が気軽に参加できるお茶っこサロンを開催しておりますが、平成27年度は前年度の約1.5倍増の32館で実施、2,101名のご参加をいただきました。「また、開いてほしい」との要望をいただくなど市民センターを身近に感じていただくことへとつながっているようです。今後もお茶っこサロンが地域の交流や情報・課題等の共有の場となり、市民センターの理解や関心の高まりへとつながっていくよう取り組んでまいります。そして、そこで得られたご意見が市民センター運営に反映できるよう努めてまいります。

取り組んだこと	懇話会やアンケートの意見・要望に対する改善等
	「お茶っこサロン」の開催

5 市民の皆さまが60館一体となった効率的な運営による効果を得られるようになる

当財団では、仙台市内に設置された60館すべての市民センターの管理運営を行っており、その全館一括運営しているスケールメリットを生かせるようにしてまいりたいと考えております。

その一例として、地下鉄東西線の開業に合わせ、東西線沿線の市民センターが実施する事業や関わる活動を紹介するチラシを作成し、開業を盛り上げる取り組みを行いました。

また、職員による検討チームや研究グループを中心に検討を重ね、災害時における「自助」・「共助」を視点に開発した独自の防災学習プログラム「大型防災すごろく」、「防災・減災カードゲームBOTA(ぼーた)」を活用した防災学習を全地域で展開するよう取り組んでまいりました。

経費削減については、一括契約を行うことにより、単価を下げる工夫等を行い、少しでも無駄をなくす取り組みを行っています。

取り組んだこと	横断的な市民センターの広報
	各館の協力による防災学習プログラムの推進
	経費節減の工夫

6 市民の皆さまが学習や活動等に関する支援を得られるようになる

市民センターでは、学習情報の提供や相談を行うとともに、市民の皆さまが学んだことや持てる力を地域で生かしていただけるようお手伝いさせていただいております。そのため、当財団では、職員がそのコーディネート力をより高められるよう、文部科学省認定社会通信教育の生涯学習コーディネーター資格取得のための研修制度を導入し、現在25名の有資格者がおります。

平成27年度はこの有資格者によりコーディネートの手法を整理した冊子を制作し、全職員へ配布し活用することにより、職員全体におけるノウハウの共有に取り組んでまいりました。

今後も職員のスキルの向上や共有に努め、より一層、市民の皆さまの活動が推進されるようお手伝いしてまいります。

取り組んだこと	学習や活動の情報提供や相談実施
	コーディネートの手法を整理した冊子の制作・全職員での共有