

## 指定管理者評価シート

## 一 管理運営の状況

1 施設名	トークネットホール仙台（仙台市民会館）
2 指定管理者	東北共立・陽光ビル企業体
3 指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
4 施設の利用状況	《利用者数》 50,661人（前年度比 33.8%） ・令和元年度 149,770人 ※施設貸出期間：令和元年5月15日～令和2年3月31日（改修工事） ・平成30年度 74,511人 ※施設貸出期間：平成30年4月1日～平成30年8月3日（改修工事） ・平成29年度 207,001人
	《事業》「舞台講座」実施
5 収支の状況	《費用》 ・ 指定管理者に支払った費用 228,433千円 （225,365千円） ・ その他市が負担した費用 4,703千円 （3,105千円） 《収入》 ・ 使用料収入 28,292千円 （52,181千円） ・ その他収入 2,064千円 （767千円）
	（ ）は前年度決算額
6 利用者の声	《実施状況》 ・利用者アンケート（令和2年9月、令和3年3月） ・利用者懇談会（令和3年1月28日、2月7日、3月15日） ・施設利用者への使用状況調査票配付 他

## 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	新型コロナウイルス感染症の影響による変則的な対応に関して、特に公平・公正な対応を意識して運営した。 また、地域活性化やコミュニティ充実に積極的かつ継続的に取り組んでいる。	45/45
II 施設の運営管理体制	情報セキュリティに関する内部研修ではケーススタディを重視した教育を実施しているほか、最新の演出手法、機材等に対応するため、OJTを取り入れた教育に取り組んでいる。マニュアルは災害に限定せず、事故・事件等にも対応した内容で整備し、事故対応責任者（支配人）不在の際の対応順も明確にしている。	30/30
III 施設・設備の維持管理	館内照明のLED化を順次進めているほか、資料の電子データ化等、合理的な範囲でペーパーレス化に取り組んでおり、環境に配慮した運営を行っている。	24/24
IV サービスの質の向上	舞台知識の豊富な職員を事務室に配置し、入念な資料の準備のもとで利用者に対して助言、提案を行うなどホール施設の利用相談において「ワンストップ」での対応に努めている。また、利用者のご意見を受けた業務改善の結果や、施設からの回答をロビーに掲示する「見える化」を行っており、満足度向上に寄与している。	27/27
V 施設固有の基準	公の施設としての立場から、地域イベントへの協力等、まちづくりに関連した協力を積極的に行っている。また、近隣住民や事業者とも良好な関係を維持している。	3/3

### 三 評価総括

《指定管理者（東北共立・陽光ビル企業体）による自己評価》
<p>本年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けて、市のガイドラインに沿った利用自粛の要請、新規予約の受付停止、ロビーの閉鎖等を実施した他、多くの施設予約が利用者判断で取消となりました。利用料還付等の事務手続きは過去に例のない複雑な取扱いとなりましたので、経験豊富な職員を中心に課題の把握や手続きの簡略化に向けた提案等を行い、市と連携しながら確実に処理を進めました。</p> <p>施設貸出については、職員による徹底した消毒清掃作業、非接触型手指消毒液の設置等、衛生環境の確保に努めるとともに、利用者にも必要な感染防止策を講ずるよう要請しながら実施しました。特にコンサートや演劇等の大人数を集客する催事では、感染防止策が実効性の高いものとなるよう、ロビーでの来場者整理や入退場の方法等、主催者と丁寧な打合わせをしながら対応しました。</p> <p>これらの取り組みに加え、ホール施設へのサーマルカメラ貸出、定員の半数以下で利用する場合の利用料減免の案内等、感染拡大防止と利用促進の両立に努めましたが、最終的な利用実績は利用件数、利用者数、稼働率等、すべての項目が大きく落ち込む結果となりました。</p> <p>自主企画事業についても、ロビーコンサート「復刻の音色」の実施を見合わせた他、関連企画を計画していた定禅寺ストリートジャズフェスティバル等も中止となりました。一年を通して施設の賑わい創出を思うように進められない状況が続きましたが、12月には感染防止策を徹底しながら「舞台講座」を実施しました。場所を通常時のロビーから空間の広い小ホールへと変更した他、少人数での開催とする等、検討に検討を重ねた上での実施でしたが、参加者の笑顔を拝見し、少しでも芸術文化に親しむ機会を提供できたと考えております。</p> <p>令和3年度も新型コロナ対策等、安心して利用できる環境整備に努め、市民の芸術文化活動をしっかりと支えていく所存です。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>「人が集い賑わいのある街のステージ」の事業方針に沿って、適切な運営管理を行っている。</p> <p>特に、新型コロナウイルスの感染防止のため、事業が中止になることが多い中、感染防止対策を徹底し、自主事業で「舞台講座」を実施するなど、市民会館としての資産を有効に活用し、潜在需要の発掘に努めたことを評価する。</p> <p>定禅寺通活性化検討会にオブザーバーとして参加していること、利用者懇談会により、近隣の町内会との話し合いの場を設けるなどまちづくりのため良好な関係を築いていることを評価する。</p> <p>新型コロナウイルスによる制約があるものの、引き続き適切な運営管理に努めて頂きたい。</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>新型コロナウイルスによる施設料金の減免について、初めての取り組みになったことから、複雑な対応となってしまうところ、現場目線での簡素化の提案をして頂き、結果として簡素化に繋がった。</p>

◎ 評価担当課（施設所管課）：青葉区まちづくり推進部まちづくり推進課