

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1 施設名	仙台市泉文化創造センター
2 指定管理者	仙台市民文化事業団・東北共立・石井ビル管理グループ
3 指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日までの五か年間
4 施設の利用状況	<p>《利用者数》 70,581人（対令和元年度比 29.5%） 令和元年度 239,050人（対平成30年度比 90.3%） 平成30年度 264,604人（対平成29年度比 94.0%） 平成29年度 281,431人（対平成28年度比 110.2%）</p> <p>《事業》</p> <ul style="list-style-type: none"> ●施設のブランド力アップ 「春風亭小朝独演会」「イズミノオト」 ●市民協働・施設の有効活用 保守点検にホールホワイエを有効活用し、ロビーコンサートを2回にわたり開催。地元の若手演奏家に出演いただき、質の高い演奏で楽しむ名曲コンサートを開催、多くの来場者にお楽しみいただいた。 ●大ホールに付属の外国製ピアノ 地元のピアニストや指導者にボランティアとしてピアノの弾き込みのご協力をいただき、ピアノを良好な状態で保持し、かつ施設と地元の音楽家とのネットワークづくりに役立てた。
5 収支の状況	<p>《費用》 ()は前年</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者に支払った費用 247,373千円 (240,492千円) ・ その他市が負担した費用 3,253千円 (3,014千円) <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 使用料収入 39,504千円 (67,667千円) ・ その他収入 811千円 (0千円)
6 利用者の声	<p>《実施状況》</p> <p>令和2年12月1日から28日の期間で実施した利用者アンケートでは、「施設の利用しやすさ」という設問に対しては77.8%、「職員の対応」についての設問に対して88.9%の来場者から“とても満足”、“満足”という回答をいただきました。総合的な満足度としても94.5%の方から好評を頂いており、多くの好意的なコメントを頂くことができました。また、常時エントランスに設置している「ご意見箱」からも利用者の声を吸い上げ、管理運営のヒントを得る制度としております。</p>

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	地元の演奏家のコーディネートによるクラシック音楽のコンサートシリーズや、地元の演奏家による無料のロビーコンサートの他、毎年恒例の春風亭小朝独演会を開催し、市民の皆様に気軽に芸術文化に触れる機会を提供している。	21/21
II 施設の運営管理体制	大規模災害時の帰宅困難者受入れ及びボランティアセンター設置に関する覚書を交わし、物資の備蓄等の整備を進めている。	31/30
III 施設・設備の維持管理	定期的な点検や施設所管課への情報共有、迅速な修繕対応等により管内設備の安全が保たれている。利用者の目線に立って気づきを重視し、仕様書に定めた項目以上の清掃・安全維持管理業務を自主的に行っており、その取り組み状況は高く評価できる。	24/24
IV サービスの質の向上	利用者の意見・要望の吸い上げを積極的に行い、解決に向けて全職員が意識を統一して真摯に対応している。情報提供やαの案内、見学対応を通じた施設の魅力の発信など、利用者の満足度・利便性の向上への取り組みを継続的に行っており、利用者からも一定以上の評価を得ている。	28/28
V 施設固有の基準	地元演奏家を起用したコンサートを実施する等、地域により愛される施設となるよう、努めている。	8/8

三 評価総括

《指定管理者（仙台市市民文化事業団・東北共立・石井ビル管理グループ）による自己評価》
<p>・施設の設置目的、指定管理業務協定書、仕様書に定める業務を誠実かつ適切に実施することで、施設を安全に保ち、利用者に安心して利用していただくことができました。さらに、これまでの指定管理の取り組みの中で蓄積した経験によるノウハウと、それぞれに専門領域を持つ3団体で構成した指定管理者グループによる管理運営という特性を活かし、設置後33年を経過した設備不具合等の急な事態への速やかな対応と所管課への報告を行いながら、安定的な施設運営を行うことができました。その結果、利用者に満足感をもって利用していただくことができました。</p> <p>・施設の運営管理体制については、7：15～23：00（開館時間は9：00～22：00）、年間休館日21日（年末年始6日間を含む）という長時間の運営をシフト体制で行う中、受付、舞台、警備、設備、清掃の各部門の全職員が高い意識をもって相互に情報共有を行いながら、スムーズな施設運営を行いました。また、新型コロナウイルス関連の対応として、来館者への案内や消毒作業等の感染拡大防止対策を各部門で分担して行いました。</p> <p>・サービスの質の向上については、利用者の意見・要望を吸い上げ、全ての業務部門で共有することで不具合の解決とサービスレベルの一層の向上に努めました。窓口での丁寧な説明対応に加え、施設公式サイトを新設し、利用案内やイベント情報など会館利用にあたっての情報をわかりやすく提供しました。また老朽化した長机、椅子等の備品を更新し、利用者の満足度向上を図りました。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>これまでに蓄積した経験とノウハウ、指定管理者を構成する各団体の強みを生かした安定的な施設運営を実現している。市内他施設の管理運営の経験を基に利用者へきめ細かな案内をするなど、当該指定管理者ならではのサービス提供を行っている。設備については経年劣化による要修繕箇所の指摘が増えているものの、綿密な情報共有と専門業者による迅速な対応を通じて事故防止に努めている。また、より良い施設を目指した意見の吸い上げに積極的であり、地域の企業との共同事業により、市民の文化振興の発展や地域連携を深めている。各部門の職員の意識は総じて高く、常に利用者を目線を意識して改善を重ねている。</p> <p>人材育成から設備管理、館内外の環境整備、広報等全てにおいて創意工夫の意欲をもって取り組んでおり、安定的な管理運営がなされているものとする。</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>仙台市の新型コロナウイルス感染症の発生に伴うガイドラインに基づき、施設利用者に対して、緊急事態宣言下における利用自粛の要請を行うとともに、施設利用時における感染拡大防止対策について具体的に実例を挙げ呼びかけた。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のためイベント中止等に係る市民利用施設利用料の取消や減免申込の受付事務を行った。</p>

◎ 評価担当課（施設所管課）：泉区まちづくり推進部まちづくり推進課