

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1	施設名	仙台市青年文化センター
2	指定管理者	公益財団法人仙台市市民文化事業団
3	指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
4	施設の利用状況	<p>《利用者数》 平成30年度 319,721人 (前年度比 108%) 平成29年度 295,336人 平成28年度 252,093人 平成27年度 311,284人</p> <p>《事業》 施設の管理運営に加え、ホール・諸室の活性化や稼働率の向上、新たな施設利用の可能性を探るため青年文化センター活性化事業を行っている。</p>
5	収支の状況	<p>《費用》</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者に支払った費用 346,748千円 (342,256千円) その他市が負担した費用 82,809千円 (462,271千円) <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用料収入 107,122千円 (93,607千円) その他収入 14,787千円 (14,943千円) <p>()は前年度決算額</p>
6	利用者の声	<p>《実施状況》</p> <ul style="list-style-type: none"> 「利用者アンケート」の実施 (平成30年12月) 施設利用者に利用案内用紙を配布し満足度を調査・対応 (通年) 1階エントランスに設置のご意見箱に寄せられた意見・要望等に対する回答を掲示 (通年)

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	施設運営上の基本方針について、職員全体会議等で日頃から職員間で共有しているほか、受付窓口やホームページにより利用者への周知を行っている。その他、休館日の縮減を継続するなど利用者増加のための取組みや、中学生の職場体験学習の受け入れ、文化活動団体への情報発信支援、利用者へのアドバイスのための施設マニュアルの整理など、サービス向上に向けた取組みがなされている。また、常駐する舞台技術業者とも連携しながら、利用者が快適に利用できるよう、様々な要望に適切に対応している。	27/27
II 施設の運営管理体制	仕様書や事業計画書の内容に沿った適切な人員配置、指定管理料の執行がなされており、概ね良好である。個人情報や情報システム(市民利用施設予約システム)を取扱う際に必要なセキュリティ対策を講じているとともに、職員の意識高揚を図る取組みも行っている。職員と保守管理・警備・清掃業者がそれぞれ設備と施設の点検を行い事故防止に努めており、過去事故発生時の市への報告記録も事務室内で保管され、かつ共有されている。また、防災訓練はテロ等外部からの脅威も想定して行うなど、災害等発生時の対応体制が確立されており、適切な施設の運営管理体制が敷かれているといえる。	30/30
III 施設・設備の維持管理	利用者が施設を快適に利用できるよう定期的な清掃のほかに、枯れ枝・落ち葉散乱への対策や壁洗浄を行うなど、衛生管理、美観維持に取り組んでいる。また、安全で安心感のある環境を確保するため、日頃から職員等による施設・設備の確認を行い、発見された不具合等は迅速に対応している。備品について、設置場所や保存状態(使用の可否等)を含めた網羅的なデータベース化がなされており、日常的な在庫管理を含め、廃棄や更新の検討において効果的である。しかし、一部備品の廃棄手順に誤りが見受けられ、今後一層の管理徹底に努められたい。	23/24
IV サービスの質の向上	職員の意見を取り入れながら平成28年度に作成された「接遇に関する対応マニュアル」が共有化されており、職員のマナー向上のための取組みが適切になされている。年1回実施している利用者アンケートのほか、意見箱の設置や施設利用者からの状況報告により利用者の意見を吸い上げ、可能なものから迅速に対応している。施設の利用案内についても、電話等での丁寧な対応や、窓口における館内利用説明書等の文面見直しなど、サービス向上への意欲が見られる。利用促進のための取組みとして、施設ホームページやSNSを活用した適時の情報発信や紙媒体の広報物の工夫改善を不断に行っている。	28/28
V 施設固有の基準	使用許可に係る事務、再委託業務の手続き等は協定書、仕様書に基づき概ね適切に行われている。さらに、施設の休館期間を使って修繕を実施するなど、利用者の利便性向上を図る取組みを行っている。施設の魅力を高め利用促進、活性化につながる工夫ある自主事業や、当センターから良質な文化芸術を発信するための事業を企画・実施している。特に当施設の特徴を最大限に活かした施設全館を利用する大規模イベントを、適切な人員体制のもと年2回開催し、幅広い世代の方に来館していただくことができた。	32/31

三 その他特に評価すべき優れた取組み

(指定管理者の優れた取組みを評価する 加点要素)

評価すべき取組み	評価すべき理由
加点評価	—

四 評価総括

《指定管理者（公益財団法人仙台市市民文化事業団）による自己評価》
<p>平成29年4月から5か年の指定管理期間の2年目にあたり、施設運営上の基本方針は職員全体会議等を通じて共有し、仙台市と協議しながら、協定書等にもとづき適切に施設管理を行い、指定管理料は適切に執行した。</p> <p>施設の利用人数は平成31年2月現在で292,300人(昨年度合計は295,366人)であり、高い利用実績を維持した。</p> <p>利用者の満足度については、12月に実施した利用者アンケートの総合的な満足度が87.3%(昨年度78.5%)と8.8ポイント上昇、特に「とても満足」は14.3ポイントアップするなど、評価を得た。満足度が微減している項目は次年度の改善のための指標として取組み、より高い顧客満足度の獲得を目指す。</p> <p>運営管理については、個人情報保護、情報セキュリティポリシーの遵守を徹底し、職員全体会議等での研修・啓発や日々の事務手順を確実に行うことで事故ゼロを継続した。</p> <p>設備の維持管理については、開館29年を迎え老朽化が進むなか、設備部署のみならず全部署が日常業務時に行う確認・点検により、初期に発生する異音や軽微な動作不良などから不具合を検知して対応を開始することで、利用者への影響を最小限に抑えることに努めた。また平成32年度から予定されている大規模改修工事に向けて積極的に関与し、より円滑な準備業務を行うことに貢献した。</p> <p>備品管理については、昨年度に網羅的なデータベースを構築して継続して運用したが、高額備品の廃棄事務に手続きの誤りがあった。業務フローの再確認と、ダブルチェックの仕組みづくりなど、仙台市の指導を仰ぎながら、より適切な備品管理と更新や廃棄事務を行えるよう改善策を立案して実施する。</p> <p>サービスの質の向上については、「接客マニュアル」の利用による職員各自の点検チェック、有料施設利用者を実施している「ご意見、お気付きのところがございましたらご記入ください」やロビーに設置し誰でも意見を発信できる「お客様の声をお聞かせください」による「生」の情報収集により要望や要改善点を洗い出して対応した。そして紙媒体と並行して施設ホームページやSNSを使用して適時に情報を発信して、施設のブランドイメージを維持・向上させると共に、利用者の利便性を向上させた。</p> <p>施設の魅力を高め、劇場法の趣旨を踏まえた施設の役割を果たすため、次代を担う子どもたちを対象とした自主事業として、大規模施設的全館を使用したイベント「ボレロ」を継続して実施し、成功させた。また同様に大規模事業として実施した自主事業「雅コレクション」では、アンケート集計数の53.3%が50歳代以上と、青年の文化活動及び交流の場である当館に新しい年齢層の来場を喚起した。</p> <p>フル・オーケストラが演奏できる音楽専用ホールを持ち、「楽都」のシンボルである仙台フィルの活動拠点の一つ、また次代の音楽家・音楽愛好家を育む仙台ジュニアオーケストラの本拠地、さらに様々な音楽団体の練習拠点等として、「楽都仙台」を作り育てる下支えとして施設運営者として支援を行った。</p> <p>また、市全域を対象とした活動とバランスを取りながら、地元旭ヶ丘地区に根ざした地域連携による手作りのネットワークづくりを継続し、良好な関係を続けている。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>青年文化センター利用者への対応としては、施設利用者アンケートにおける「総合的な満足度」の項目で「とても満足」「満足」の回答が全体の87.3%であり、前年度より利用者の満足度が上昇していることは、日頃からの適切な対応及びサービス向上に向けた取り組みの成果であることが認められる。</p> <p>施設の運営管理体制について、協定書や仕様書等に基づき適切に行われているほか、職員全体会議や訓練等による職員間の情報共有や啓発にも努め、事故や災害を含めた様々な事象に対応できる体制が構築されている。</p> <p>施設・設備の維持管理について、施設利用者が施設を快適かつ安心・安全に利用できるよう、衛生管理、美観維持を徹底するとともに、施設内の不具合対応などが迅速かつ適正に対応されている。備品管理方法に一部改善を要する点が見受けられるが、その他の管理については概ね良好である。</p> <p>サービスの質を向上させる取組みとして、接客に関するマニュアルが職員間で共有化され、適切に活かされている。利用促進の取り組みとしても、ホームページやSNSや広報誌などの媒体を使った利用者へのアピール・情報提供を適時行っている。特に、利用者からの要望やご意見を吸い上げ、改善できる部分を迅速に対応し、利用者サービスの質向上に向けて取り組んでいることを評価する。</p> <p>事業企画や運営においては、施設の特性を最大限に活用した大規模な自主事業を、適切な人員体制のもと年2回開催し、幅広い世代の方に来館いただけたことは高く評価できる。また、「楽都」を代表する音楽イベントである仙台国際音楽コンクール、仙台クラシックフェスティバルなどの運営支援、及び、「楽都」のシンボルである仙台フィルハーモニー管弦楽団を始めとした音楽団体の運営支援など、施設の魅力を存分に活用し、本市の文化振興に大いに貢献したと認められる。</p> <p>以上より、平成30年度における当該事業団の青年文化センター管理運営業務については、概ね良好であったものと評価する。</p>	S

◎ 評価担当課（施設所管課）：文化観光局文化スポーツ部文化振興課