

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1	施設名	仙台銀行ホール イズミティ21 (仙台市泉文化創造センター)
2	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
3	指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日までの5か年間
4	施設の利用状況	<p>《利用者数》 平成29年度 281,431人(対平成28年度比 110.2パーセント) 平成28年度 255,375人(対平成27年度比 89.5パーセント) 平成27年度 285,392人(対平成26年度比 99.8パーセント)</p> <p>《事業》 ●有料施設以外の活性化 来館者がまず足を踏み入れる正面玄関ロビーの広い壁面ガラスを、スタンドグラス風の作品として装飾し、来館者のみならず、建物の外を通る方々にも楽しんでいただける企画を実施しました。作品制作は近隣の東北生活文化大学の学生たちによるもので、地域連携事業としても注目されました。</p> <p>●施設利用率向上のための働きかけ 2階市民ギャラリーは手ごろな広さでかつ低額で利用できるギャラリーですが、反面、本格的なアート展示には設備が不足していることもあるためか、使用件数が他施設に比べ少なく推移しています。多数の方にギャラリーの存在を知っていただき、使用に結びつくように、誰もが気軽に立ち寄れる写真展を開催しました。「せんくら」開催時期に合わせたことや、泉区在住の写真家の作品展であったこと、心が和む季節の草花をテーマとしたことなどから、多くの来場者を得ました。</p> <p>●市民協働・施設の有効活用 保守点検で大ホールの使用ができない日の、広いホールホワイエを市民ために有効活用することを目的に、ロビーコンサートを3回にわたり開催しました。発表の場や機会を求めている地元若手の演奏家や地域の短期大学生らに出演いただきましたが、質の高いコンサートとなり、のべ698人の様々な年齢層の来場者を楽しませました。</p> <p>大ホールに付属の外国製ピアノは、年間の利用がわずかに15日程度であることから、良好な状態を保つためまとまった時間の弾き込みが望ましい状態です。地元のピアニストや指導者にボランティアで参画いただくことで、ピアノの良好な状態を保持し、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ちました。</p> <p>●施設のブランド力アップ 「宝塚歌劇」「春風亭小朝寄席」「せんくら」など日本を代表するアーティストらが出演する鑑賞事業を継続実施しています。さらに、事業団設立30周年記念事業として「奈良岡朋子ひとり芝居」などを実施しました。いずれもチケットは完売し評価も高く、施設のブランド力アップと定着がなされました。</p>
5	収支の状況	<p>《費用》</p> <p>()は前年度決算額</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者に支払った費用 237,590千円 (237,256千円) ・ その他市が負担した費用 8,608千円 (6,763千円) <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 使用料収入 70,400千円 (79,267千円) ・ その他収入 13,640千円 (2,810千円)
6	利用者の声	<p>《実施状況》 平成29年12月1日～28日までの休館日を除く27日間にわたり、有料施設利用者を対象に、全数調査で利用者アンケートを実施しました。結果は、「施設の広報や申込方法」と「施設の利用しやすさ」については、「とても満足」と「満足」を合わせると5割をやや下回るものの、「普通」を含めると「施設の利用しやすさ」は9割を超えました。「広報や申込方法」は8割程度でした。一方「職員の対応」は「とても満足」と「満足」を合わせると5割を超え、「普通」以上では10割、「総合的な満足度」においては「とても満足」と「満足」の合計が7割で、「普通」を合わせると10割でした。これらの結果は当館のホームページに掲載しました。また通年で「お客様の声を聞かせてください」というご意見箱をエントランスロビーに設置し、いつでも気軽に施設あてに意見や要望を伝えることのできる仕組みを昨年度に引き続き運営しました。代表メールアドレスへの意見や要望にも対応しており、平成29年度においては、メールで寄せられたご意見をもとに喫煙所の改善をしました。</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	設置目的に合致した運営管理が適切に行われている。市民の文化振興に資するための創意工夫を積極的に行っており、地域との関係性も良好である。さらに、利用者の満足度向上にも誠実に取り組み、部門を問わず職員の意識は総じて高い。	S
II	施設の運営管理体制	職員の指導育成にかかる研修の充実や経理事務管理体制の構築、情報共有の徹底など、信頼性の高い施設運用を継続している。より良い運営管理の実現のため、部門や役職を越えて取り組む施設が見られる。	S
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館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。特に清掃については利用者から高い評価を得ている。	S
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。	S
V	施設固有の基準	仕様書に定める業務を誠実に実施することにとどまらず、利用者対応や館内設備の管理についても現状維持ではなく向上・改善を目指す姿勢が見られる。指定管理者各グループの強みを十二分に生かし、各部門が連携することできめ細かいサービス提供と安心・安全な運営管理が実現している。さらに、市民の文化振興に資するため、地域との関わりにも積極的であり、幅広い世代に愛される施設となっている。	S

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		取組み状況
1		
2		
3		
加点評価		—

四 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、急な事態への速やかな対応と主管課への報告ができ、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。特に次の2件の事故対応において、これらが如実に示されたと思います。</p> <p>1件目として、4月に大規模電気事故の発生により全館停電となった際には、受付・舞台・設備の各部門が迅速に対応し、利用者の安全確保とともに利用可否の判断をし、指定管理者グループ団体のネットワークも活用しながら、全ての利用者に支障が出ないよう対応できました。復旧工事に際しては、休館日の夜間にかけて行い、利用者に影響が出ないよう対応しました。2件目として、6月16日(金)から2階諸室の使用申込方法が変更になり「事前協議有り」施設から「事前協議無し」施設となりましたが、予約システム変更時のエラーにより、平成29年8月分の抽選当選予約データ59件が消失する等事故が発生した際の対応です。予約1件ごとに丁寧な説明と代替利用を準備して提示するなど誠意を尽くした対応により、ご利用者からは1件の苦情も出ることなく収拾することができました。</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、各種研修に積極的に参加し、知識や情報の更新に努め、施設運営に活かしました。</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。市民利用施設予約システムやインターネットの利用に明るくない利用者には、窓口での丁寧な説明により、安心して手続きをしていただくことができました。施設の早朝延長及び深夜延長の要望を伴う大規模イベントの利用も多く、近隣住民への影響が出ない範囲内で積極的に対応しました。</p> <p>・市民の文化振興に資するための大規模な鑑賞事業の招聘、気軽に参加できる入場無料のロビーイベント、地域に縁のある写真家の写真展などを実施し、管理運営を通して施設の設置目的を達成するための一翼を担いました。さらにそれらを地域の大学やアーティストなどと協働して実施することで、地域連携が進みました。</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、指定管理者各グループの強みを生かした安定的な施設運営が実現している。市内他施設の運営管理経験を基に利用者へきめ細や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。</p> <p>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。停電事故については未然に防ぐことが難しかったものの、その影響を最小限に留めることに尽力し、安心・安全な利用環境の維持・提供に館を挙げて取り組んだ。</p> <p>また、よりよい施設を目指した意見の吸い上げに積極的であり、トイレの改修やLED照明の整備等にも中長期的な視点で取り組んでいる。各部門の職員の意識は総じて高く、常に利用者の視線を意識して改善を重ねている。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を以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考え。</p>	S

◎ 評価担当課（施設所管課）：泉区区民部まちづくり推進課