

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1	施設名	仙台市中小企業活性化センター
2	指定管理者	公益財団法人仙台市産業振興事業団
3	指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日
4	施設の利用状況	<p>《利用者数》182,366人（前年度比52.7%） 27年度・・・364,994人 28年度・・・345,507人 29年度・・・182,366人 ※貸出施設の一部貸出終了及び所管換による減 ※多目的ホール等の利用者数は、申込者からの申告によるものとした。</p> <p>《事業》 多目的ホール、特別会議室、セミナールームの運営・管理</p>
5	収支の状況	<p>《費用》</p> <p>・ 指定管理者に支払った費用 175,589千円 (181,237千円) ()は前年度決算額</p> <p>・ その他市が負担した費用 30,262千円 (39,956千円)</p> <p>《収入》</p> <p>・ 使用料収入 50,990千円 (59,029千円)</p> <p>・ その他収入 390千円 (498千円)</p>
6	利用者の声	<p>《実施状況》 窓口サービスアンケートの実施</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	<p>中小企業活性化センターの設置目的を踏まえ、施設運営を行っている。 また、普段から職員研修などによりサービスの質の維持・向上を図るとともに、利用者からのご意見・ご要望等について情報共有を図り、利用者に対する接遇及び利便性向上に努めている。 地域経済の健全な発展や、企業者の創業及び新たな事業分野への進出の支援として、施設内にて、セミナーを実施するなど、積極的な事業実施をしている。</p>	S
II 施設の運営管理体制	<p>適切な運営管理体制の中で施設管理が行われている。 指定管理料の執行、個人情報、情報セキュリティの管理体制について適正に行われており、規定が整備されて職員に周知されているほか、職員研修にて、定期的に指導を行っている。また、警備担当業者のほかに施設職員も頻繁に館内を巡回しており、事故につながるような気付きを日報に記載することで情報の蓄積をしている。蓄積された情報は定例ミーティング等で関係者に密に共有し、施設の安全体制確保に努めている。 このほか、複合ビル内の一部を区分所有することで市の施設を設置しているため、ビル管理者等と防災訓練や情報共有を行っている。</p>	S
III 施設・設備の維持管理	<p>当該施設は開館より約20年経っており、多くの箇所で経年劣化が見られる。様々な制約により、全ての修繕は行えていないが、可能な範囲内で適切に維持管理されており、著しく危険な箇所は見られない。清掃は行き届き、備品も整理して保管されている。 平成29年度より、長期修繕計画の期間に入るため、計画に則って、引き続き、施設の劣化箇所について本市と協議の上対応していく必要がある。また、利用者の多い施設であるからこそ、利用者にごみ減量をより積極的に呼びかけるなどの取組みを期待したい。</p>	S
IV サービスの質の向上	<p>職員は名札を着用し、服装も適切であり、また、利用者に対してパンフレットやHPで事業内容や施設を分かりやすく伝えるよう工夫しており、気持ちの良いサービスを提供できている。 日々の申し送りや研修等で情報共有をし、円滑なお客さま対応とサービス水準の確保が出来ている。また、施設利用者専用の無料Wi-Fiを設置することや、施設の利用情報について、ホームページ、パンフレット、利用案内を用いながら提供することで、施設の利用促進や利用者の利便性向上に努めている。</p>	A
V 施設固有の基準	<p>本施設は複合ビル内の一部が市の施設であるが、ビルの管理規約の順守や、ビル管理組合・他の入居者との情報共有を密に行い、適切な管理が行われている。 また、業務委託及び巡回により日常的な清掃が行われ清潔に保たれており、災害発生時の対応についても、マニュアルの作成や研修の実施により適切に整備されている。 また、仙台駅前の立地から、市外の利用者もある施設であるが、市民利用施設予約システムや使用料の徴収等について電話や対面にて丁寧な対応を行い、利用者には不便のない対応が出来ている。</p>	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	施設内での中小企業活性化セミナーの実施	施設を利用して、中小企業向けのセミナーを実施している。本施設は企業支援を目的のひとつとしており、施設管理だけにとどまらない、特筆すべき取組みであるといえる。
2	施設利用者専用無料Wi-fiの設置	無料Wi-fiの設置は時代の流れに即した取り組みであり、利用者の利便性向上や施設の使用促進につながる事が期待される。
3		
加点点評価		A

四 評価総括

《指定管理者（公益財団法人仙台市産業振興事業団）による自己評価》
<p>中小企業や起業家にとって有用な施設として利用していただくことを目的として、当財団は仙台市中小企業活性化センターの管理運営事業を実施している。仙台市とは密に情報共有を行なっている他、AERビル管理者および他テナント入居者とも協調性を保ちながら日々の運営にあたっている。</p> <p>各種設備・備品等の経年劣化に対しては、仙台市と協力しながら、計画的な修繕を行うことで、施設の安全性向上及び長寿命化を図っている。施設管理業務については、常時見直し・改善を行いながら、運営の効率化と利用者満足度の向上に努めており、ハード・ソフトの両面において、より良い利用環境の整備に取り組んでいる。具体的には、安全・安心に使用いただけるよう、迷惑行為等の苦情が寄せられた場所へ視認性に配慮した注意喚起の掲示を行ったり、問い合わせの多い情報機器（パソコン、タブレット等とプロジェクターとの接続等）に関する施設スタッフへの技術的な研修を行い、円滑な催事運営をサポートすることにより、利用者満足度の向上に努めている。</p> <p>平成29年度の多目的ホールの稼働率は79%、諸室の稼働率は88%以上であり、過年度に引き続き高い稼働率となっている。今後も、より多くの方々にご利用いただけるように運営改善に取り組んでいく。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>指定管理者は、長年にわたって仙台市中小企業活性化センターの管理を行っており、条例や規則を十分に理解したうえで、丁寧かつ適切に施設の管理運営を行っている。また、定期的な研修により管理体制等の質の向上に努めており、入居するビルの管理会社等とも密に情報共有が出来ている。</p> <p>当該施設は、仙台駅近くにあり、市内外の利用者が様々な用途で利用する。このような施設特性のなか、利用者のニーズに対応するため、遠方の方に対しても丁寧かつ分かりやすい対応を心がける、施設利用者が無料で利用できるWi-fiを設置する、利用者の小さな意見をも吸い上げる取り組みとして意見箱を設置するなど、利用者利便性や満足度向上のための取組みを積極的に実施しており、この点においては高く評価できる。</p> <p>また、施設の設置目的を踏まえ、中小企業や起業家に向けたセミナーを実施するなど、ソフト面での充実を図り、施設管理者として市の施策に貢献しているといえる。</p> <p>今後は、平成29年度に定めた長期修繕計画に則って、経年劣化のみられる施設の維持管理及び修繕に引き続き取り組んでいただきたい。本施設は複合ビルの一部であり、ビル共用部と市の区分所有分があるため、ビル管理会社や本市と協議の上、密に情報共有を行なったうえで、適切に施設の維持修繕を進める必要がある。</p> <p>以上、様々な点から検証を行った結果、当該指定管理者の管理運営は総じて良好であると評価する。</p>	S

◎ 評価担当課（施設所管課）：経済局産業政策部地域産業支援課