

### 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民文化事業団
3	指定期間	平成29年4月1日から平成34年3月31日まで
4	施設の利用状況	《利用者数》 295,336人(前年度比 117%) 平成28年度 252,093人 平成27年度 311,284人 平成26年度 336,193人 《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。 ・パフォーマンス広場活用プロジェクト ・パフォーマンスホール アートBOX ・日立システムズホール アートBOX ・こどもの夢ひろば“ボレロ”等 ・地域連携事業 ・インド舞踊公演 ・諸室 フリースペース活用事業 ・伝統 歴史資源活用事業
5	収支の状況	《費用》 ・ 指定管理者に支払った費用 342,256千円 (330,364千円) ・ その他市が負担した費用 462,271千円 (312,108千円) 《収入》 ・ 使用料収入 93,607千円 (95,906千円) ・ その他収入 14,943千円 (15,205千円) ( )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」の実施(平成29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ご意見、ご要望等に対する回答を作成、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。常駐する舞台技術業者とも連携しながら、様々な利用要望に応えることができています。	S
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。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、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。	S
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、監視カメラの増設や大規模事業開催時の警戒強化などを行っている。 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。	S
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対応している。施設の利用案内についても、窓口へのタブレット設置が新たに検討されるなど、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、フェイスブックによる情報発信や、紙媒体の広報物を見やすくするなどの工夫を不断に行っている。	S
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。また、市の発注による大規模改修工事に併せて、大小の修繕を行っており、指定管理者として、施設の機能維持・向上に向けた積極的な取組みが見られる。 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・実施しているとともに、市民の文化活動への支援や「楽都事業」への協力も行っている。特に、大規模施設であるという特性から、全館を利用し、多角的なコンテンツを提供する事業の実施が際立っており、市民の交流の場としての機能の強化に努めている。	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	歴史遺産活用事業による施設の活性化	施設の活性化を目的として、新たに歴史遺産を活用した総合事業を立ち上げた。伊達政宗公生誕450年にあたる平成29年度は政宗公の生きた桃山時代にスポットをあて、一般公募による桃山ファッションショーや和楽器演奏、伊達家の茶席、桃山美術展、文化講座など多岐にわたる内容を、複合施設の特長を活かしホールや茶室等の諸室を会場として実施した。また、実施にあたっては体験メニューを充実させ、より桃山文化を身近に感じることができるよう工夫し、満足度アップにつながったほか来場者層の新規開拓が図れた。
2	大規模改修への適切な対応	平成27年度からスタートしている大規模改修について、今年度はシアターホール、エッグホールエリア、練習室エリア及び給湯・排水設備が対象であったが、これまでの施設管理のノウハウを活かし、所管課及び施工業者との連携を取りながら円滑な改修に貢献した。また、今回は地下1階の主要な動線が封鎖されるなど一般利用者への影響が大きかったが、利用者への事前の案内等の調整を適切に行うことにより混乱することなく終えることができた。
3	職員研修の充実	平成28年度に作成した「接遇に関する対応マニュアル」の内容を継続して実践したほか、仙台市や外部の研修機会や財団独自の接遇研修を積極的に活用し、職員の資質向上を図った。公立文化施設協会関係では、通常の研修参加に加え、今年度は東北地域別劇場・音楽堂等技術研修会の担当施設として、東北6県の施設担当者を対象に大規模改修、劇場における危機管理、舞台監督をテーマに研修会を開催した。こうした取り組みを通して、施設運営についての問題意識を、職員一人ひとりが高めることに結びついた。
加点評価		S

### 四 評価総括

《指定管理者(公益財団法人仙台市民文化事業団)による自己評価》
<p>施設の運営管理にあたっては、仙台市と協議を行いながら、協定書等に基づき適切に行った。</p> <p>施設の利用については、ホール・諸室とも、引き続き高い利用率を維持することができた。平成27年度からスタートした大規模改修について、今年度はシアターホール、エッグホール、練習室等を実施したが、これまで培ってきた施設管理の経験を最大限に活用し、施設所管課と連携をとりながら滞りなく対応することができた。</p> <p>利用者サービス向上の取り組みについては、利用者からの意見とその回答の館内掲示の他、施設の貸出時に配布・回収する利用案内用紙の満足度や改善点等を適時に把握・分析し、速やかに対応した。また、平成26年度から実施している休館日の縮減を継続して行った。</p> <p>事業に関しては、仙台市と事業団等が共催して毎年開催する仙台クラシックフェスティバルのオンライン端末によるチケット販売や当日運営に携わった。施設が文化庁から「劇場・音楽堂等活性化事業」の採択を受け補助金を得て行った事業では、良質な音楽を届ける「オーケストラスタンダード」、小中学生対象の「青少年のためのオーケストラ鑑賞会」などを継続実施した。</p> <p>施設の活性化を目的とする事業では、歴史遺産を活用した総合事業を新規で立ち上げ、複合施設の特長をいかし講座やファッションショー、体験ワークショップから食の提供に至るまで多岐にわたるメニューで実施した。継続事業ではインド舞踊公演、子どもを対象とした体験型事業「子どもの夢ひろば“ボレロ”」、「パフォーマンス広場活用プロジェクト(ボレロのコンテンツとして実施)」などを行った。地域連携面では地域の子もたちの協力による植栽事業やそれらの花を活用したキャンドル作りワークショップを発展的に開催した。</p> <p>市民へ定着した感のあるネーミングライツに関しては、来年度内に満了を迎えるが、今後の動向をふまえた適切な対応をとりたい。</p> <p>指定管理料は、委託業者との連携を図りながら節電・節約に取り組んだり、計画的な修繕計画を作成したりするなど、各費目とも効率化や必要性を意識しながら執行し、全体として枠内に抑えることができた。</p> <p>開館から丸28年が経過し、施設の老朽化や震災後の対応として平成27年度から開始された大規模修繕においては、全館修繕を視野に入れながら所管課と連携をとり、改修業者や保守管理業者との調整に尽力し、滞りなく改修が進むよう努めていく。また、改修にともなう変更点については、広報を充実させるなどして利用者へ伝えていくことが必要と考えている。備品管理については、所管課と協議しながら管理の仕組みを整理したが、今後もより効率的な管理方法を模索しながら取り組む。</p> <p>テロ等外部からの脅威への対策としては、利用者へ注意喚起を呼びかけるとともに警備体制の強化や監視カメラの設置等を行っている。</p> <p>大規模修繕の実施により改善される点はあるものの、経年劣化に起因する施設基幹部分における補修の必要性は年を追うごとに増す状況ではあるが、施設機能を維持し利用者の利便性を確保できるよう、指定管理者としての専門性を生かした提案も含めて、仙台市と協議して適切に対応していくことが必要と認識している。</p>

《施設設置者(仙台市)による評価》	総合評価
<p>青年文化センターの管理運営については、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78.5%であることから、概ね適切な対応に努めていることが認められる。</p> <p>施設の運営管理体制制としては、協定書や仕様書等に基づき適切に行われているほか、各種点検、訓練等を充実させるなどにより、事故・災害への予防・対応体制も確立している。事故発生時の市への報告・相談も適切に行われている。</p> <p>施設の・設備の維持管理について、平成27年度より着手している大規模改修に対して、休館の案内等、管理運営への影響が最小限となるよう、安全性に配慮しながら対応している。また、平成29年度は、市発注の工事と併せて設備の修繕を行うなど、施設の機能維持・向上に対して特に積極性が見られた。備品の管理については、設置場所等に係るデータの集約化が行われており、市有備品の適切な管理に向けた取り組みに対し、一定の評価を付すことができる。</p> <p>サービスの質を向上させる取組みとして、接遇に関するマニュアルが職員間で共有化されており、利用促進の取り組みとしても、ホームページやフェイスブックなどの媒体を使った利用者へのアピール・情報提供を行っている。タブレットによる窓口での利用案内が検討されていることも特筆に値する。ただ、利用者アンケートの「施設の広報や使用申込方法」の項目において微増が見られる以外は、「とても満足」「満足」の割合が平成28年度結果と比して数ポイントずつ低下しているため、職員研修の充実化等、サービスの充実に向けた工夫を継続されたい。</p> <p>事業企画や運営においては、施設の利用促進、活性化を図るため、継続事業である料理教室やホール見学会などに加え、エントランスホールでの展示などオープンスペースを活用した事業、全館を使用して多角的なコンテンツを提供する事業等、当該施設が市民の文化交流の場となるよう、幅広い活動が行われている。また、地域へ文化を発信する事業として、文化庁の助成採択により「オリジナルミュージカル 仙台ねこ」や「オーケストラ・スタンダード」などの魅力ある事業を実施しており、今後も「劇場、音楽堂等の活性化に関する法律」に則り、地域の文化活動の拠点的施設として積極的な取り組みがなされることを期待する。</p> <p>以上より、平成29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