

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 | 令和2年4月1日～令和7年3月31日 | |
| 4 施設の利用状況 | 《利用者数》 ・令和3年度 130,492人 (前年度比 184.9%) ※新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、利用の自粛要請や新規の利用停止、夜間の利用自粛要請、カラオケを目的とした利用の自粛要請等を行った。 ・令和2年度 70,581人 ・令和元年度 239,050人 | |
| | 《事業》 ・施設の管理運営 ・自主事業の実施 | |
| 5 収支の状況 | 《費用》 ・指定管理者に支払った費用 246,112千円 (247,373千円) ・その他市が負担した費用 4,355千円 (3,253千円) | ()は前年度決算額 |
| | 《収入》 ・使用料収入 49,455千円 (39,504千円) ・その他収入 7,189千円 (811千円) | |
| 6 利用者の声 | 《実施状況》 ・利用者アンケートの実施 (令和3年12月) ・ご意見箱の設置 (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 | 地元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、地元演奏家による無料のロビーコンサートを催すなど、市民が気軽に芸術文化と触れあう機会を設け、泉文化創造センターの新たな魅力を創出している。 | 24/21 |
| 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。 | 32/30 |
| 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、その取組みは高く評価できる。 | 24/24 |
| IV サービスの質の向上 | 利用者の意見や要望の汲み取りを積極的に行い、解決に向け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、見学対応を通じて施設の魅力を発信するなど、利用者の満足度・利便性の向上への取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、地域や市民に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、市民に安心して利用していただいた。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34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主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、利用者に満足感を持っていただいた。</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った。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った。</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施設利用にあたっての情報をわかりやすく提供した。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った。</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が実現している。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、常に利用者の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