

## 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～令和2年3月31日
4	施設の利用状況	<p>《利用者数》 239,050人 (前年度比 90.3%)  平成30年度 264,604人(対平成29年度比 94.0%)  平成29年度 281,431人(対平成28年度比 110.2%)  平成28年度 255,375人(対平成27年度比 89.5%)</p> <p>《事業》  ●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」  ●市民協働・施設の有効活用  保守点検日にホールホワイエを有効活用しロビーコンサートを3回にわたり開催。のべ755名の来場者。  ●施設利用率向上のための働きかけ  市民ギャラリーにて誰もが気軽に立ち寄れる「書道展」を開催。  ●有料施設以外の活性化  正面玄関ロビーの広い壁面ガラスを、ステンドグラス風の作品として装飾。  ●大ホールに付属の外国製ピアノ  地元のピアニストや指導者にボランティアとしてピアノの弾き込みのご協力をいただき、ピアノを良好な状態で保持し、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てた。</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"> <li>指定管理者に支払った費用 240,492千円 (237,959千円)</li> <li>その他市が負担した費用 3,014千円 (6,463千円)</li> </ul> <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用料収入 67,667千円 (77,133千円)</li> <li>その他収入 0千円 (13,825千円)</li> </ul> <p>(昨年度まではネーミングライツ、レストラン・自動販売機の目的外使用料及び光熱水費を計上していた。)</p>
6	利用者の声	<p>《実施状況》  令和元年12月1日から25日の期間で実施した利用者アンケートでは、「施設の利用しやすさ」という設問に対しては80.5%、「職員の対応」についての設問に対して85.7%の来場者から”とても満足”、“満足”という回答をいただきました。総合的な満足度としても80%の方から好評を頂いており、多くの好意的なコメントを頂くことができました。また、常時エントランスに設置している「ご意見箱」からも利用者の声を吸い上げ、管理運営のヒントを得る制度としております。</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	全国的に人気を博している宝塚歌劇公演、毎年恒例となっている春風亭小朝による寄席公演の開催に加え、地元演奏家コーディネイトによるクラシック音楽のコンサートシリーズのたちあげ、地元演奏家による無料のロビーコンサートや、子供たちを対象としたホール見学ツアーなどを開催し市民の皆様にお楽しみいただいている。	21/21
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およびボランティアセンター設置についての覚書を交わし、備蓄品の受入等の整備を進めている。	31/30
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、その取り組み状況は高く評価できる。	24/24
IV サービスの質の向上	利用者の意見・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。	28/28
V 施設固有の基準	宮城学院女子大学、東北生活文化学園大学等の地域の大学等との協働による展示や、地元演奏家を起用したコンサートを実施し、地域により愛される施設となるよう努めている。	9/8

### 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、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、設置後32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所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。</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、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ないました。</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。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会館利用にあたっての情報をわかりやすく提供しました。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りました。</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、子供たちを対象としたホール見学会などを実施し、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。さらにそれら事業を地域の大学や地元出身の演奏家達と協働して実施することで、地域との連携を深めました。</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。</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、地域の大学や企業との協同事業により、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、常に利用者を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考えている。</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

◎ 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