

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～令和4年3月31日
4	施設の利用状況	《利用者数》167,867人（前年度比92%） 28年度・・・345,507人 29年度・・・182,366人 30年度・・・167,867人 ※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。
		《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
5	収支の状況	《費用》 ・ 指定管理者に支払った費用 198,123千円 (175,589千円) ・ その他市が負担した費用 58,032千円 (30,262千円) 《収入》 ・ 使用料収入 48,271千円 (50,990千円) ・ その他収入 994千円 (390千円)
		()は前年度決算額
6	利用者の声	《実施状況》 窓口サービスアンケートの実施

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	中小企業活性化センターの設置目的を踏まえ、適切に施設運営を行っており、市内の中小企業者等に幅広く利用されている。 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行い、利用者に対する接遇及び利便性向上に努めている。	24/24
II	施設の運営管理体制	適切な運営管理体制の中で施設管理が行われている。 指定管理料の執行や、個人情報及び情報セキュリティの管理が適正に実施されており、職員研修にて、定期的に確認を行っている。また、頻繁に館内を巡回し、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行うとともに、蓄積された情報は定例ミーティング等で関係者間で密に共有を図っている。 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。	30/30
III	施設・設備の維持管理	当該施設は開館より約20年を経過しており、多くの箇所で見られるものの、工夫を行いながら適切に維持管理されている。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っており、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。	19/19
IV	サービスの質の向上	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。利用者の意見・苦情の解決の仕組みやその対応策についてのより積極的な周知を行うことを期待する。	26/28
V	施設固有の基準	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、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備えられている。仙台駅前の立地から、市外の利用者も多いが、電話や対面にて丁寧な対応を行い、利用者からも高く評価されている。	9/9

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	評価すべき理由
なし	
加点評価	—

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30年度の多目的ホールの利用率は82.8%、諸室の利用率は92%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、定期的に研修に参加し、管理や接遇面で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、一部のトイレのサインを大きくし、視認性の向上を図るなど、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、評価できる。</p> <p>来年度については、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を行う必要があり、利用者に周知を図りながら、引き続き適切な施設の管理と利用者への丁寧な対応を期待したい。</p>	A

◎ 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