

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》 105,715人（前年度比63%） 29年度・・・182,366人 30年度・・・167,867人 31年度・・・105,715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 190,357千円 (198,123千円) ・ その他市が負担した費用 93,285千円 (58,032千円) 《収入》 ・ 使用料収入 36,343千円 (48,271千円) ・ その他収入 426千円 (994千円)
		()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、施設運営を適切に行っている。 職員の研修で倫理保持・服務規律遵守を確認し、普段のサービスの質の向上に努めている。 また、施設の設置目的や運営上の方針などについても、パンフレットやチラシ、HPなどで利用者へ周知を図り、利用者に対する接遇や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で施設管理は行われている。指定管理料の執行や個人情報の保護、情報セキュリティも適正に実施されており、研修、教育で定期的に確認している。また館内での事故も起きていない。事故が起きていないが故、他類似施設の事例やヒヤリ・ハット集などを作成が必要で具体的な事例で改善のための対応を行う必要がある。また、災害は発生時の地域・関連機関との連絡先についても早急に整備する必要はある。	28/30
III	施設・設備の維持管理	施設は多くの箇所で見られる経年劣化が見られているが、不具合が発生した場合にも、迅速に対応し修繕が行われている。 また備品は整理され保管されており、清掃も行き届いている。 平成29年度から長期修繕計画に則り、劣化箇所について修繕を行っており、今後も引き続き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	職員は服装も適切で名札着用し、電話対応や利用者への挨拶、言葉遣いも丁寧に対応している。また、利用者に対しパンフレットやチラシ、HPなどで施設の利用情報を発信している。 サービス水準を維持するために、職員間のミーティングを定期的に行っており、情報の共有を行っている。 また、利用者の意見苦情については、掲示板で解決策や対応策を利用者へ公表している。	28/28
V	施設固有の基準	複合ビル内の施設であるため、ビルの管理規約も遵守し、ビル管理組合、他入居者との情報共有も密に行い、適切な管理が行われている。 また、施設使用料徴収業務も、仕様書に則った業務が適切に行われており、予約システムでの処理も適切に行われている。	9/9

三 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》

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。

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。

前年度は、仙台市が実施する計画修繕工事のため対象エリアとなる一部の会場の利用を一定期間休止しているが、多目的ホールの利用率は81.6%、諸室の利用率は84%以上であり、引き続き高い稼働率を維持している。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。

《施設設置者（仙台市）による評価》

指定管理者は、条例や規則を十分に理解した上で、丁寧かつ適切に施設の管理運営を行っている。また研修にも定期的に参加出来る体制をとり、接遇や情報セキュリティなどの質の向上にも取り組んでいる。

また、入居するビルの管理会社や他テナント入居者と情報共有を行い、良好な関係を維持している。

当該施設は、仙台駅から徒歩2分の利便性の高い立地であり、市内外から多くの利用者が訪れる。そのため、様々な利用者のニーズに丁寧かつ分かりやすい対応を行っており、評価できる。

設備については、経年劣化が見られる設備の維持管理と修繕を行う必要があり、利用者の周知を図りながら、引き続き適切な施設管理を期待したい。

総合評価

A

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

特になし

◎ 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