

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	仙台市産業振興事業団・東北共立管理グループ		
3 指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日		
4 施設の利用状況	《利用者数》 令和4年度 84,373人(前年度比 152%) 令和3年度 55,466人 令和2年度 39,279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 ・中小企業の経営支援		
5 収支の状況	《費用》 ()は前年度決算額 ・ 指定管理者に支払った費用 179,751千円 (163,664千円) ※光熱費増額相当分含む ・ その他市が負担した費用 61,458千円 (55,506千円)		
	《収入》 ・ 使用料収入 45,048千円 (30,492千円) ・ その他収入 272千円 (334千円)		
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いる。 また、定期的に行う職員研修などを通じて接客サービスの向上に努めるほか、日常的に利用者から頂くご意見・ご要望を職員間で共有することで、施設のサービス・利便性向上に努めている。	24/24
II 施設の運営管理体制	指定管理料の執行や、個人情報及び情報セキュリティに関しては適正に管理が実施されており、職員研修にて定期的に確認を行っている。 防災体制については、ビル全体の防災マニュアルや防災訓練の実施に加え、災害発生時の施設使用中止・再開、施設閉鎖の判断基準を示した施設独自のマニュアルを作成して災害への備えを行っている。 事故発生時の対応体制については、事故等が発生した際は定例会議での情報共有に努めているほか、事故が発生する一歩手前の事例についてもヒヤリハット集を新たに作成し、安心安全な施設運営に向けた取組みを行っている。	30/30
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、令和3年に策定した中期修繕計画に基づいて計画的な修繕を行っているほか、不具合が発生した場合にも迅速に対応し、緊急的な修繕を行っている。いずれも工事実施にあたっては、利用者の安全確保や、他フロア入居テナントへの影響を考慮し、ビル管理会社および工事会社との調整を適切に行っている。 備品については、適切に整理・保管されており、清掃も行き届いている。	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、電話対応や窓口で受付など丁寧に対応している。日々の申し送りや研修等で情報共有し、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、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の実施し、情報の共有を行っている。 その他、施設ホームページやリーフレット等により、全ての利用者が等しく情報を得ることができるよう適切な情報提供に努めている。	28/28
V 施設固有の基準	複合ビル内施設であることから、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、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中においても、施設の設置目的達成に向けて、企業向けイベント「動画活用によるDX推進セミナー」、「仙台働き方改革フォーラム」、「SENDAI SDGsExpo」をオンラインを併用しながら開催するなど、中小企業の経営支援に積極的に取り組んでいる。	9/9

三 評価総括

《指定管理者（仙台市産業振興事業団・東北共立管理グループ）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、当管理グループは、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。仙台市とは常日頃から密に情報共有を行い、AERビル管理者および他テナント入居者とも協調しながら運営にあたっている。また、経年により劣化が進行する各種設備・備品等に関しては、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。</p> <p>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の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。</p> <p>具体的には、安全・安心に使用いただけるよう視認性に配慮した案内を掲示することや情報機器（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うことにより利用者からの様々な問い合わせに対応し、円滑な催事運営のサポートを行っている。</p> <p>前年度の多目的ホールの利用率は61%（前々年度比+11%）、諸室の利用率は84%以上（前々年度比+4%）であった。</p> <p>また、施設の設置目的を達成するために実施する自主事業については、仙台市が提示するテーマに沿って様々な催事を開催している。具体的には、動画活用によるDX推進（8月、11月）、仙台働き方改革フォーラム（1月）、SENDAI SDGsExpo（3月）を開催することにより地域の中小企業の活性化を担う拠点施設として中小企業の経営支援を行っている。</p> <p>今後も施設利用者に対して安全・安心な利用環境を提供し、経営に役立つ情報発信を継続しながら、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、施設の設置目的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、職員研修や職員ミーティングを通じて、日頃から接客サービスの向上と利用者の利便性向上に取り組んでおり、利用者への適切な情報提供や丁寧かつ分かりやすい対応が行われている。</p> <p>本施設においては、経年劣化に伴う修繕対応が必要となっているが、工事实施にあたっては利用者の安全確保を最優先に関係各所との調整を行うほか、複合ビル内施設という環境を踏まえ、ビル管理会社および他フロア入居者との情報共有を密に行うなど、安全安心な施設管理に努めている。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中においても、施設の設置目的達成に向けて、企業向けイベント「動画活用によるDX推進セミナー」、「仙台働き方改革フォーラム」、「SENDAI SDGsExpo」を開催し、中小企業の経営支援に積極的に取り組んでいる。</p> <p>指定管理者として、適切に施設の管理運営を行うだけでなく、中小企業支援施策を自ら企画・運営するなど中小企業活性化センターとしての役割を十分に果たしており、優れた運営管理を行っているとは評価できる。</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）：経済局産業政策部中小企業支援課