

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日までの5か年間														
4	施設の利用状況	<p>《利用者数》 平成30年度 264,604人(対平成29年度比 94.0パーセント) 平成29年度 281,431人(対平成28年度比 110.2パーセント) 平成28年度 255,375人(対平成27年度比 89.5パーセント)</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」など日本を代表するアーティストらが出演する鑑賞事業を継続実施しています。いずれも多くのお客様に会場いただき、評価も高く、施設のブランド力アップと定着がなされました。 ●市民協働・施設の有効活用 保守点検のため大ホール舞台が使用できない日に、ホールホワイエを市民ために有効活用し、かつ幅広い層の皆様にご覧いただくことを目的に、ロビーコンサートを開催しました。地元若手の演奏家や地域の短期大学生らに出演いただき、質の高い演奏で馴染みのある名曲としたプログラムのコンサートを、のべ791名の来場者にお楽しみいただきました。 ●施設利用率向上のための働きかけ 本格的なアート展示には設備が不足していることもあるためか、使用件数が他施設に比べ少なく推移している市民ギャラリーを多数の方に知っていただき、そして使用に結びつくように、誰もが気軽に立ち寄れる「書道展」を開催しました。泉区エリアで書道を学ぶ子供たちの作品展を展示し、多くのお客様にご覧いただくことができました。 ●有料施設以外の活性化 来館者がまず足を踏み入れる正面玄関ロビーの広い壁面ガラスを、スタンドグラス風の作品として装飾し、来館者のみならず、建物の外を通る方々にも楽しんでいただける企画を実施しました。作品制作は近隣の東北生活文化大学の学生たちによるもので、地域連携事業としても注目されました。 ●大ホールに付属の外国製ピアノは、年間の利用がわずか15日程度であることから、良好な状態を保つためまとまった時間の弾き込みが望ましい状態です。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ちました。</p>														
5	収支の状況	<p>《費用》</p> <table border="0"> <tr> <td>・ 指定管理者に支払った費用</td> <td>237,959千円</td> <td>(237,590千円)</td> <td>()は前年度決算額</td> </tr> <tr> <td>・ その他市が負担した費用</td> <td>6,463千円</td> <td>(8,608千円)</td> <td></td> </tr> </table> <p>《収入》</p> <table border="0"> <tr> <td>・ 使用料収入</td> <td>77,133千円</td> <td>(70,400千円)</td> </tr> <tr> <td>・ その他収入</td> <td>13,825千円</td> <td>(13,640千円)</td> </tr> </table>	・ 指定管理者に支払った費用	237,959千円	(237,590千円)	()は前年度決算額	・ その他市が負担した費用	6,463千円	(8,608千円)		・ 使用料収入	77,133千円	(70,400千円)	・ その他収入	13,825千円	(13,640千円)
・ 指定管理者に支払った費用	237,959千円	(237,590千円)	()は前年度決算額													
・ その他市が負担した費用	6,463千円	(8,608千円)														
・ 使用料収入	77,133千円	(70,400千円)														
・ その他収入	13,825千円	(13,640千円)														
6	利用者の声	<p>《実施状況》 平成30年12月1日から24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75%、「職員の対応」についての設問に対して82.2%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85.7%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すいあげ、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の受入およびボランティアセンター設置について覚書を交わし整備を進めている。	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	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ている。地域により愛される施設となるよう努めている。	9/8

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
加点評価	
	-

四 評価総括

《指定管理者（仙台市民文化事業団・東北共立・石井ビル管理グループ）による自己評価》
<ul style="list-style-type: none"> 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、急な事態への速やかな対応と所管課への報告ができ、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。 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、各種研修に積極的に参加し、知識や情報の更新に努め、施設運営に活かしました。 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。市民利用施設予約システムやインターネットの利用に明るくない利用者には、窓口での丁寧な説明により、安心して手続きをしていただくことができました。施設の早朝延長及び深夜延長の要望を伴う大規模イベントの利用も多く、近隣住民への影響が出ない範囲内で積極的に対応しました。 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、地域に縁のある団体の書道作品展などを実施し、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。さらにそれらを地域の大学やアーティストなどと協働して実施することで、地域連携が進みました。

《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。</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、WiFiやLED照明の整備等にも中長期的な視点で取り組んでいる。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