

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》 ・令和3年度 55,466人（前年度比 141%） ・令和2年度 39,279人 ・令和元年度 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 163,664千円 (231,550千円) ・ その他市が負担した費用 55,506千円 (94,848千円) 《収入》 ・ 使用料収入 30,492千円 (22,131千円) ・ その他収入 334千円 (414千円)	
	()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新たに策定し、災害への備えを行っている。 一方で、事故発生時の対応については、事故等が発生した際には定例会議での情報共有に努めているものの、事故が発生する一歩手前の事例をまとめたヒヤリハット集等の作成をすることで、より安心安全な施設運営を行っていく必要がある。	29/30
III 施設・設備の維持管理	施設は多くの箇所で経年劣化が見られているが、平成29年に策定した中期修繕計画に則り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

<p>IV サービスの質の向上</p>	<p>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を実施し、情報の共有を行っている。</p> <p>その他、施設ホームページを見やすく・分かりやすくリニューアルするなど、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。</p>	<p>28/28</p>
<p>V 施設固有の基準</p>	<p>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。</p> <p>施設使用料徴収業務や還付等業務については、新型コロナウイルス感染症により対応件数が増加したが、仕様書等に基づき適切に行われている。</p>	<p>9/9</p>

三 評価総括

<p>《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>	
<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>前年度の多目的ホールの利用率は50%（前々年度比▲11% ※地震による設備損壊のため一定期間休止やコロナ禍の影響等）、諸室の利用率は74%以上（前々年度比+8%）であった。今後も市ガイドラインに沿った安心安全な利用環境の提供を継続しながら、運営改善に取り組んでいく。</p>	

<p>《施設設置者（仙台市）による評価》</p>	<p>総合評価</p>
<p>指定管理者は、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、仙台駅から徒歩2分の利便性の高い施設であり、様々な利用者が様々な用途で利用する。利用者のニーズに対応するため、適切な情報提供や丁寧かつ分かりやすい対応を行っており、評価できる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症への対応については、施設内での感染対策や利用者への注意喚起、予約取り消しに伴う還付事務等の増加など対応業務が増えているが、適切に行っており、評価できる。</p> <p>令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により大規模なイベント等の実施が困難な状況であったが、中小企業の活性化を図り、地域社会の発展及び市民生活の向上に資するという施設の設置目的の達成に向けて、今後はより一層の利用者への質の高いサービスの提供と効率的な施設運営の実施を期待したい。</p>	<p>A</p>

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）

<p>特記事項</p>

◎ 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