

(様式3)

平成27年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	伊勢市観光文化会館	所在地	伊勢市岩渕1丁目13番15号
指定管理者名	株式会社 スコルチャ三重	指定期間	H26年4月1日からH31年3月31日
設置目的	市民の生活、文化及び教養の充実、向上を図り、市民福祉の増進を期するとともに、併せて市勢の進展に寄与するため		
業務内容	・伊勢市観光文化会館条例第3条(講演会、鑑賞会、展示会その他の催しものを開催すること及び各種催しのために会館を一般の利用に供すること。)に規定する事業を行うために必要な業務 ・会館の利用の許可に関する業務 ・会館の維持管理に関する業務 ・前3号に掲げるもののほか、会館の管理に関する事務のうち、市長及び教育委員会のみの特権に属する事務を除く業務		
施設概要	施設面積:7840.34㎡、施設内容:鉄骨鉄筋コンクリート造4階建 収容人数1300席の大ホール及び大小会議室、展示室等を備えた唯一の文化施設		
職員体制	9名		
施設所管課名	文化振興課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	33,800,000	38,263,000	38,871,771	608,771
		利用料金	42,827,647	37,864,045	39,025,010	1,160,965
		その他	749,584	3,217,926	2,841,431	△ 376,495
		自主事業収入	26,968,747	18,477,500	46,615,000	28,137,500
		計(a)	104,345,978	97,822,471	127,353,212	29,530,741
	支出	人件費	31,168,243	26,192,648	30,468,867	4,276,219
		管理運営費	41,413,766	48,503,444	44,936,250	△ 3,567,194
		その他	1,314,222	1,935,959	3,200,928	1,264,969
		自主事業運営費	26,073,241	24,593,887	40,386,500	15,792,613
		計(b)	99,969,472	101,225,938	118,992,545	17,766,607
収支差引額(a)-(b)		4,376,506	△ 3,403,467	8,360,667	11,764,134	

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	狂言・歌舞伎の古典芸能及びよしもと新喜劇公演で経費は多く要したが、チケット販売が好調で収益が上がった。舞台管理に社員と外部からの派遣で当たったために人件費が多くなった。管理運営費の減少については、委託外注費、水道光熱費削減によるものである。その他の支出経費については、収益増による支払消費税の増額があった。
----------------------------------	---

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
<p>業務計画書に基づいて運営・管理を実践している。</p> <p>企業の協賛をいただき親子チケットの販売やKB倶楽部を立ち上げたのチケット販売等自主事業の収益改善に繋げた。市美展の運営についても不慣れであったが大きな問題もなく開催することができた。</p> <p>27年度より観文座談会を開催し、利用していただく方や地域の方に参加していただき観文に対しての生の声を聞き、当館の管理運営に生かすことができた。27年度始めて2日間臨時休館日を設定し、施設の点検保守日とし、この日を利用して職員の研修日にも充てた。</p> <p>今後も館を維持していくために臨時休館による保守点検が必要になってくる。開館時間、閉館時間を厳守している。要望があれば開館を早めたり、閉館を遅くし、利用者の便宜を図っている。</p> <p>このような状況下で運営管理を実施しているが、午後9時以降に電話や来客はほぼ皆無である。この状況を踏まえて閉館時間の柔軟な取り組みを検討していただきたい。</p>	<p>【評価点】</p> <p>施設の維持管理は、適正に行われていた。</p> <p>市の文化芸術の振興にも積極的に協力し、文化活動の拠点施設として、地域との連携を図るよう努めている。子供たちが文化芸術の鑑賞を通して、家族と触れ合う機会が増えることを期待した、「親子チケット」を企画した。</p> <p>また、小学6年生を無料招待する観覧事業を継続して行なっている。大ホールのみでなく、会議棟を使用した様々な自主事業を実施している。</p> <p>新たにホワイエコンサートを企画実施し、低価格で気軽に楽しむことができるよう配慮している。</p> <p>文化芸術以外の催しにも施設が利用され始めたこと。(例えば結婚披露宴や親睦会場としての利用)若い世代が芸術を楽しむ機会を提供したこと。</p> <p>座談会を開催し、利用者や地域団体の意見を聞き、管理運営と事業に反映していること。</p> <p>【改善点等】</p> <p>大ホールの観客避難を想定した実働的な訓練開催を開催いただきたい。また、いろいろな危機を想定した訓練も実施いただきたい。</p> <p>なお、その際には地元自治会等との連携も図って欲しい。サービスの質については、向上の余地があると思われるので、今年度の評価を踏まえたうえで管理を行ってほしい。</p> <p>今後も様々な取り組みを継続し、市の文化芸術活動のさらなる活性化に寄与していただきたい。</p>

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		評価				
		指定管理者		市		
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由	
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	A	会館条例第1条に基づいて毎年、運営・管理業務を行っていく上での基本方針を策定し、業務計画書に反映させている。	A	運営業務の基本方針等を十分に理解している。
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	A	講演会・鑑賞会・展示会その他の催しものについては指定された開催本数を上回って実施している。また会館の一般利用も順調である。	A	設置目的や管理に関する基本的な考え方を基に、館の管理運営が行なわれている。
	③利用者数	利用者数は当初の目標を達成したか。	B	利用者数については正確に把握していないが、部屋の貸し出し申請数は前年度と同数であった。	B	駐車台数が少ないという不便はあるが、駅前という立地条件を活かして、利用者増を図って欲しい。
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	A	施設点検のために教育委員会の許可を受け臨時休館を2日間取った。共用時間については、毎日開館・閉館時間は厳守した。	A	共用日数や共用時間は、業務計画書どおりの運営が行なわれている。また、年末年始には、駐車場の臨時開館を行い、参拝客への配慮を行なっている。
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制(作業責任者・業務担当者)は明確になっていたか。	A	業務計画とおりに人員を配置した。また職員については業務分担を明確にし、それぞれに責任を持たせ業務を遂行させた。	A	勤務体制の効率化を図りながら、業務を行なっている。
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者間で十分な連絡調整がなされていたか。	B	業務の遂行にあたり、行政の担当者とは定期的な意見交換し、管理・運営業務全般に十分な意見交換を行うことができた。	A	市と指定管理者との間では、定期的な情報交換(互いの訪問)を行っており、十分な連絡調整がなされている。
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	A	点検記録・整備・修繕等の管理記録簿は適正に保管している。また事故発生についてはその都度行政に報告している。	A	各種の帳簿等については、適正に整備・保管がなされている。
	⑧地域の振興	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域の振興が図れていたか。	B	観文座談会を年間2回実施し、利用者や近隣との連携を密にしている。地域の振興のために年末年始の駐車場営業やイルミネーション等を実施した。	B	引き続き、利用者や商店街と連携した取組を望むところである。なお、市の玄関口(駅前)の冬の夜を彩り、市民や訪れた方々に安らぎを与えることを目的としたイルミネーションの設置は評価できる。
	⑨使用許可等	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	A	申請開始日の厳守等利用者に不公平感が生じないように申請受付を行った。そんな中でも、FAXでの申請受付や部屋が空いていれば当日でも貸し出す等利用者の便宜を図った。	A	使用許可書等申請の取扱は適正に行なわれていた。
	⑩利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれていたか。	A	徴収・還付については領収書の発行や受取書等適正に管理している。減免については教育委員会と協議し適正に行った。	A	帳簿等は適正に作成され、整理も行われていた。
	⑪個人情報	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	個人情報の取り扱いについては厳正に対処している。電子媒体の持ち出し等については認めていない。	A	個人情報漏洩などの問題も発生していない。なお、個人情報の取り扱いについては、業務者全員に対して研修や説明会の開催を望むところである。
	⑫法令遵守	関係法令を遵守していたか。	A	館の運営・管理については法令に基づき的確に行っている。	A	法令違反は見受けられない。

サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取り組み	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行なわれていたか。	B	会議室利用促進のための懸垂幕の作成・会議室に限定したパンフレットの作成を行った。利用者の部屋の下見等利用者の立場に立って利用のアドバイスを行った。	B	新たな取り組みを取り入れるなど積極的に事業を行っていた。
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行なったか。	A	サービスの水準を保つために管理職によるチェックや複数の職員で対応する等一定の水準を保つように努めた。	A	サービス水準については、期待される水準にあった。
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行なったか。	B	情報の解禁日を設定し、情報の時差が生じないようにしている。ホームページ・広報「いせ」を中心に情報を発信し、一元化している。	B	適切な利用情報の提供を行っていたと思われる。
	④非常時・緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	年間2回の訓練を通してマニュアルの適正運用に努めた。	A	緊急時を想定したマニュアル整備、避難訓練を実施するなど、適切に行われていた。
	⑤苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	A	意見や苦情については館長に必ず届くようにしている。また、行政にも報告し対応できる事象については適切に行ってきた。	A	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたと思われる。
	⑥自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	自主事業終了時にアンケートを取り、以後の事業計画に生かしている。	A	利用者ニーズに即した自主事業が行われていた。
	⑦事業の評価	事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。	A	半期毎の事業報告を通して、評価を実施し、次年度の事業計画策定に反映させた。	A	次年度に向けての見直し等を行っているが、それをどこまで次年度に反映させるかが課題と思われる。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	舞台設備・植栽等の保守点検は全て専門業者に委託し、協定書に基づいた実施項目・保守回数を実施した。	A	定期的な点検、確認が行われている。
	②備品等の管理	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	市の備品・弊社の備品を区別し管理した。ただ館に残されている備品については所属が不明な備品や廃棄されてない備品もある。	A	設備・備品の破損等はなく、適正に管理されている。
	③修繕業務	点検のよって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録されていたか。	A	専門業者の点検により異常があれば直ちに教育委員会に報告すると共に業者に修理を依頼した。また記録は保管してある。	A	軽微な修繕であったが、報告は迅速であり、また処置は適正であった。
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	A	清掃業者に委託し、部屋使用後に必ず清掃している。ホールのトイレについては休憩時間終了後などにもこまめな清掃を行った。	A	定期的な館内の見回りが実施され、美観保持に努めている。
	⑤防犯体制	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	入室時に鍵を渡し、退室時に返却されており鍵の管理に十分な配慮を行っている。また、職員の退館時には全館を見回り施設している。	A	鍵の管理は適正に行われていた。戸締り等、防犯に関するトラブルも発生しなかった。

〈各項目ごとの判定〉

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。