

(様式3)

令和2年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	竇日館	所在地	伊勢市二見町茶屋566-2
指定管理者名	NPO法人 二見浦・竇日館の会	指定期間	H31年4月1日からR6年3月31日
設置目的	国重文施設を維持管理し且つ、地域振興を図ると共に、市民の文化水準の向上に資する		
業務内容	・竇日館の運営に関すること ・竇日館の管理に関すること ・竇日館の事業に関すること		
施設概要	国指定重要文化財(3棟で構成) 施設面積:989.48㎡、施設内容:木造2階建一部土蔵作り 本館(木造525.51㎡)、大広間棟(木造437.47㎡)、土蔵(26.50㎡)		
職員体制	事務職員1人		
施設所管課名	二見総合支所 生活福祉課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(C-B)
事業 収支	収入				
	指定管理料	7,300,000	7,367,593	7,435,186	67,593
	利用料金	7,863,207	6,969,809	3,087,660	△ 3,882,149
	その他	1,955,410	2,956,035	8,015,357	5,059,322
	計(a)	17,118,617	17,293,437	18,538,203	1,244,766
	支出				
	人件費	7,712,202	8,725,628	7,915,470	△ 810,158
	管理運営費	8,127,239	8,507,498	6,732,427	△ 1,775,071
その他	2,483,252	2,571,592	1,293,327	△ 1,278,265	
計(b)	18,322,693	19,804,718	15,941,224	△ 3,863,494	
収支差引額(a)-(b)		△ 1,204,076	△ 2,511,281	2,596,979	5,108,260

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	新型コロナウイルス感染症の大流行により4月～5月末まで臨時休館したため、入館料収入が例年より落ち込んだ。再開館した6月以降も新型コロナウイルス感染症の影響は続き、特に団体予約が皆無に近く、入館料収入は大幅減となった。その他収入に含まれる部屋利用料についても同様の理由で対前年比50.7%に留まった。一方で、コロナ禍に対する国、県、市の給付金、協力金、補助金、収入減補填金を受けた関係で、その他収入は大幅に増額となっている。支出減の理由はコロナ禍により事業ができなかったことと、事務局長の長期病欠による人件費減によるものである。
----------------------------------	---

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
基本協定に基づき、業務計画に従った管理運営業務を行なった。年間の事業計画を遂行するに当たっては、竇日館の会月例会等を通じて、会員との情報交換を密にし、より効率的で地域活性に資する事業展開を企図した。ただ、コロナ禍による特殊事業により、年間計画に盛り込んだ事業遂行が不可能になったり、規模縮小せざるを得なくなったりしたことで、総括的には企図した内容を充足できない側面があったことは否めない。一方、維持管理業務については、コロナ禍と無関係に継続的に高いレベルで実施できたと自負している。館内や庭園は勿論、表参道や海岸公園など、周辺一帯の美化にも尽力し、名勝二見浦の名に恥じない環境を保てるよう努めている。危機管理についても、日頃から各種訓練を定期的実施すること、防災資機材の充実化を図ることで、万一の事態に迅速かつ的確に対応できるよう、普段から研鑽に励んでいる。	年間を通して、新型コロナウイルスの影響を受けたが、コロナ禍にあっても、様々な展示企画を実施し、集客に努められた。HP等を活用し、積極的に情報提供を行うとともに、町内においては、イベント情報を回覧し、利用者増の取り組みが行われた。コロナ禍という特殊事情における個人情報の取扱いについても、マニュアルに基づき、適正になされた。毎月のスタッフ会議等を通して、情報共有を図り、施設のサービス水準を確保された。利用者からの意見・苦情については、真摯に受け止め、迅速・適切に対応された。緊急時や例外的な案件については、市と指定管理者が、お互いに連絡を取り合い、十分な意思疎通が図れた。清掃に関しては、館内・庭園に加え、周辺の側溝・道路・公園の清掃までも行い、美観の保持に努められた。管理運営上の基本方針を理解し、適正な施設の管理運営が行われた。

指定管理業務の項目別評価表

		施設名		責日館	
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	A	会員並びに事務職員全員が施設の設置目的を十分に理解した上で、管理運営上の基本方針も把握した管理運営を一年を通して行なえた。	A	管理運営上の基本方針を理解されていた。
	②施設設置目的の達成度	A	施設の運営を通して「二見浦旅館街の再生及び活性化」「二見町のまちづくり活動の推進」「市民生活の豊かさや交流文化の広がり図る」ことに一定の寄与ができ、設置目的は達成された。	A	施設の設置目的は達成された。
	③利用者数	A	基本協定「成果目標」にある有料入館者前年比2%増は達成できなかった。主たる要因は臨時休館とコロナ禍による人流抑制策によるもので、運営に不備はなかった。	A	有料入館者数前年比2%増は達成できなかったが、新型コロナウイルスの影響によるものであり、やむを得ない。
	④運営状況	A	臨時休館により供用日数・供用時間は達成できなかったが、当該事情は全国的傾向として不可抗力と言え、この点を除けば、適正な施設運営は行なえた。	A	臨時休館の際には市へ申請し、適正な施設の管理運営が行われた。
	⑤職員の配置状況・勤務実績	B	職員の配置、勤務実績は概ね適正で、業務執行体制も明確になってはいたが、事務局長の長期に亘る病欠があり、会長(理事長)が一定期間、その代役を務めたが、不慣れなこともあり、十分な「穴埋め」ができたかは疑問の残るところである。	A	事務局長が不在の時期があったが、その間は会長が事務局長を兼務し、施設の管理運営に支障はなかった。
	⑥意思疎通	A	業務報告書及び事業報告書を通じて情報共有を図り、市担当者とは日常的に交流することで十分な意思疎通が図れた。	A	基本協定書に基づき、報告書を提出し、緊急時や例外的な案件については、お互いに連絡を取り合い、十分な意思疎通が図れた。
	⑦各種管理記録等の整備・保管	A	業務計画書、点検記録、整備・修繕等の履歴といった各種管理記録は適正に管理、保管できている。	A	各種管理記録等は、適正に整備・保管されていた。
	⑧地域の振興	A	コロナ禍による予定事業の中止、規模縮小を加味すると、例年のような住民交流・地域振興は達成できなかったが、当該状況下としては、十分な地域住民活動への支援、地域事業への貢献は図れた。	A	コロナ禍にあっても、地域住民活動への支援、地域事業への貢献を図った。
	⑨使用許可等	A	重要文化財施設としての十分な認識の下、適正なルールと仕組みの構築、運営を実施、個人情報管理の面でも慎重な対応を図りつつ、各種申請手続きを全うできた。	A	使用許可等申請は、適正に行われた。
	⑩利用料金等の徴収状況	A	料金の徴収、減免、還付等に関しては厳正に精査の上、正確かつ適正な帳簿作成、管理を行なえた。	A	利用料金等の徴収は、適正に行われた。
	⑪個人情報	A	管理体制を整備し、職員に周知徹底を図り、定期的に相互確認を行なった。コロナ禍の対応として実施した来館者情報徴取においても、個人情報は耐火金庫で厳重に管理し、1か月後にはシュレッダーに掛けるなど、適正に取り扱えた。	A	個人情報の取扱いは、適正に行われた。コロナ禍の対応においても、マニュアルに基づき、個人情報の取扱いは、適正に行われた。
	⑫法令遵守	A	文化財保護法、責日館条例、同施行規則をはじめ、関係法令の目的を正確に理解し、厳格な遵守を徹底できた。	A	関係法令を遵守されていた。

指定管理業務の項目別評価表

		施設名		責日館	
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
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	A	一年を通して常に何らかの展示企画を実施、集客に努めるとともに、イベント情報を年4回地域の回覧に掲載、観光案内所・伊勢志摩観光コンベンション機構にも情報提供した。HP上でも常に情報更新した。	A	様々な展示企画を実施し、集客に努められた。展示企画やイベントの周知については、町内自治会での回覧に加え、HP等でも積極的に行われた。
	②利用者の平等な利用	A	月1回のスタッフ会議の実施、事務所内回覧の実施等により、常に情報共有と対応基準レベルの均一化に努めた。	A	毎月のスタッフ会議等を通して、情報共有を図り、施設のサービス水準を確保された。
	③適切な情報提供	A	HPの随時情報更新、イベント情報の対外的発信、SNSの活用などで、利用者への最新情報の提供に努めた。	A	HP等を活用し、積極的に情報提供が行われた。また、地元に対しては、イベント情報の回覧も行われた。
	④非常時・緊急時の対応	A	防災・防犯訓練を定期的実施、緊急時対応マニュアルも整備して事務局内で情報共有に努め、万が一の場合に対する備えにも万全を期した。	A	万が一の場合に備え、緊急時のマニュアルを整備し、定期的に訓練を実施された。
	⑤苦情解決体制及び対応	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か。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	A	利用者の意見・苦情は「おもてなし向上」の最大のヒントと考え迅速に対応し、また当該事項を会議や回覧で情報共有した。
	⑥自主事業	A	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	桂文我落語会で実施している利用者アンケートをはじめ、恒例の展示企画の他に来館者意見を取り入れた企画の実施など、利用者ニーズに即応した自主事業を展開できた。
	⑦事業の評価	A	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	事業後のスタッフ会議、定例会等で事業報告、意見交換を常に行ない、次回企画での更なる向上に繋げるとともに、伊勢市とも頻りに情報・意見交換をし、次年度の取り組みに取り入れられるよう努めた。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	定期的な各種点検と設備管理に加え、館内・庭園に留まらず周辺一帯の美化にも取り組み、来館者が安全安心な状態で見学できるよう配慮した。	A	建物・設備の管理は、適切であった。植栽の管理も適切で、美観の保持に努められた。
	②備品等の管理	A	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	備品の管理等は、適切であった。
	③修繕業務	A	点検に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	異常があった場合(特に頻度が高いのが雨漏り等)、速やかに伊勢市に報告し、適切かつ迅速な処置を講じることができた。
	④清掃業務	A	清掃は適切に行なわれていたか。	A	毎日の館内及び庭園の清掃、年末の大掃除に加え、事前に予定を立てて事務局員とシルバーさんと側溝掃除や表参道・海岸公園の清掃まで、幅広く対応できた。
	⑤防犯体制	A	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	鍵は所定の保管場所を決め、利用後は必ず同所に戻すことを徹底、紛失防止に努めた。退出時の全館戸締り確認も徹底し、外部委託の施設設備も併用して防犯に努めた。