

(様式3)

令和4年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	シンフォニアテクノロジー響ホール伊勢(観光文化会館)	所在地	伊勢市岩淵1丁目13番15号
指定管理者名	株式会社ケイミックスパブリックビジネス	指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
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、あわせて市政の進展に寄与する。		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・講演会、鑑賞会、展示会その他の催し物の開催 ・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 ・以上のほか、会館の管理に関する事務のうち、市長の権限に属する事務を除く業務 		
施設概要	施設面積7,840.34㎡、施設内容：鉄骨鉄筋コンクリート造4階建、大ホール(1,206席)、大小会議室、展示室等		
職員体制	8名(R5.3.31現在)		
施設所管課名	文化政策課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	47,934,970	51,725,922	50,245,556	△ 1,480,366
		利用料金	17,471,030	25,352,730	27,562,525	2,209,795
		減収補填金	14,110,517	5,940,938	4,065,790	△ 1,875,148
		その他	261,668	6,321,128	549,602	△ 5,771,526
		自主事業	2,174,971	11,527,547	34,761,857	23,234,310
		計(a)	81,953,156	100,868,265	117,185,330	16,317,065
	支出	人件費	27,786,429	29,021,187	29,938,231	917,044
		管理運営費	46,463,180	49,358,275	54,872,857	5,514,582
		その他	5,290,003	5,815,650	6,001,232	185,582
		自主事業運営費	4,988,280	15,362,032	37,394,849	22,032,817
		計(b)	84,527,892	99,557,144	128,207,169	28,650,025
	収支差引額(a)-(b)	△ 2,574,736	1,311,121	△ 11,021,839	△ 12,332,960	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度指定管理料は市美展追加費用補填金1,566,939円を含んだ数値。 ・令和3年度その他収入には三重県時短要請協力金、オペラ助成金等の一時的収入5,906,000円含む。 ・令和4年度管理運営費増要因として、エネルギー単価高騰による電気料金等の増加が原因。
----------------------------------	---

3 評価 (様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度は1月10日～3月24日迄、舞台吊り物機構工事実施のため大ホールは休館となりましたが、全体の利用者数は前年比14,409人増の回復傾向となる。 ・自主事業は鑑賞型6事業、普及型7事業、参加型7事業と伊勢市美術展覧会の計21事業を実施。 ・伊勢市二十歳のつどい実行委員会作成「おかげバスパンフレット」への協賛協力をさせて頂きました。 ・収支につきましては、光熱水費の契約単価アップによる支出増と、コロナ禍の影響による貸館収入減が原因で、マイナス収支となる。 ・施設の設置目的と市の基本方針を職員全員がよく理解し、安全・安心な利用環境と最良のサービスを提供。 ・施設の維持管理面については、日常業務・衛生管理業務及び保守点検を計画的に実行。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営は、適正に行われていた。 ・自主事業については、積極的に企画し「文化振興基本法」および「劇場、音楽堂等の活性化に関する法律」の理念に基づいた取り組みを行った。 ・ホームページやSNSでの積極的な情報発信を行い、オンラインチケットサービスやキャッシュレス決済の導入など、市のデジタル化を推進する取り組みに協力し、積極的に利用者サービスの向上に努めている。 ・施設愛称「シンフォニアテクノロジー響ホール伊勢」について、電話対応、印刷物等により周知に努めている。 ・地域の自治会や商店街に対し、良好な関係を築いている。 ・地元大学ともCLL活動を通して協力関係を築いている。 ・今後も伊勢市の文化活動の拠点として、市民から親しんでもらえる施設として取り組みを継続し、市の文化振興に寄与されたい。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

施設名 シンフォニアテクノロジー響ホール伊勢(観光文化会館)

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	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	運営業務の基本方針を十分に理解し、利用者サービスの向上と公平な運営を実施。	A	運営業務の基本方針を十分に理解し業務を遂行した。
	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	設置目的や管理に関する基本的な考え方をもとに、会館の運営を実施。	A	設置目的や管理に関する基本的な考え方をもとに、館の管理運営が行われている。
	③利用者数	利用者数は当初の目標を達成したか。	A	1月から3月にかけて舞台吊り物機構工事実施により大ホール休館となりましたが、前年を1万人以上上回る利用者増の結果となる。	A	対前年度比において、利用件数及び利用者数共に増加となった。今後も利用者数の増加を目指し、アウトリーチ事業など会館のアピールにもつながる事業などにも積極的に取り組んでほしい。
	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	業務計画書どおりの施設運営を実施し、利用者目線の充実したサービスを実施。	A	供用日数・供用時間ともに、事業計画どおり適正な運営が行われた。また、新型コロナウイルス感染防止のため、消毒液・検温機の設置、利用者名簿の作成等の対策を徹底した施設運営が行われた。
	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	総務課、事業課人員を適正に配置し、統括責任者である館長のもとに業務執行体制は明確であった。	A	業務ごとに担当課長を配置するなど業務執行体制は明確であった。
	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の間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	毎月の月次報告及び、定期的な連絡・報告を実施し、敏速かつ的確な連絡報告が出来た。	A	月1回以上の情報交換が行われ、十分な連絡調整がなされた。とりわけ新型コロナウイルス感染防止対応に関して、市の要請に迅速に対応した。
	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	各種の帳票類について、適正な管理・保管を実施。	A	各種の帳簿等については、適正に整備・保管がなされていた。
	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。	A	明倫地区まちづくり協議会とのタイアップで、地域活性化となる自主事業を実施し、交流を深めた。	A	明倫地区まちづくり協議会との町歩きイベント実施など、積極的に地域交流に努めている。
	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	使用許可書等の取り扱いは適正に行い、利用者ニーズに合わせ柔軟な対応を行った。	A	使用許可書等の申請の取扱いは、適正に行われていた。また、利用者ニーズに合わせ柔軟な対応を行った。
	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	各種帳簿は漏れなく作成し、適正に取り扱った。	A	帳簿等が作成され、適正に行われていた。
	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	個人情報保護法を遵守し、適正な管理を実施。	A	個人情報は適正に取り扱われた。
	⑫法令遵守	関係法令を遵守していたか。	A	関係法令を遵守し、適切に管理運営を行った。	A	法令違反は見受けられなかった。

指定管理業務の項目別評価表

施設名 シンフォニアテクノロジー響ホール伊勢(観光文化会館)

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	利用者アンケートを貸館とイベントに分けて集計し、利用者ニーズの把握に努めた。	A	引き続き館内電子案内板の設置、利用者用有料コピー機の設置、会館独自のオンラインチケットサービスやキャッシュレス決済の運用など利用者の増加・利便性向上に取り組んだ。		
	②利用者の平等な利用	A	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	利用者懇談会を開催するなど利用者の声を直接聞き取り、利用者サービスを向上する取り組みを行っている。		
	③適切な情報提供	A	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。	A	施設ホームページ、広報いせ、SNSの活用や、「かんぶんニュース」定期発行、メールマガジン配信など様々な手段で情報発信に努めている。		
	④非常時・緊急時の対応	A	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	緊急時対応マニュアルの整備やコロナ禍での避難所運営研修の実施など、非常時の対応力向上に努めている。		
	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	館内委託業者を含めたサービス向上委員会を例月で開催するなど苦情処理体制が構築され、適切に処理がなされていた。		
	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	鑑賞型6事業、普及型7事業、参加型7事業と伊勢市美術展覧会の計21事業を実施。	A	幅広い利用者ニーズに応えつつ、指定管理者仕様書を満たす自主事業を行った。
	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	幅広い分野の自主事業を企画・立案し顧客満足度を高めた。	A	自主事業実施時にアンケート調査を行い、事業の検証を行っている。また、アンケート結果を自主事業に反映している。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	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	計画的な保守管理・点検を実施し、良好な会館運営を実施。	A	建物・設備・植栽等が適切に管理されている。
	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	適切な管理の実施と、整理整頓を徹底。	A	備品の管理・点検・保守は適切に行われている。
	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	不備があった場合は適切な対応処置を実行し、記録保存した。	A	不備があった場合については、市に対し迅速な報告がなされている。また、処置も適切であった。
	④清掃業務	A	清掃は適切に行なわれていたか。	A	施設内外の日常清掃と、美観保持を適切に行った。	A	施設内外の美観保持は適切に行われた。また、新型コロナウイルス感染防止対策についても、適切に行われていた。
	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	鍵管理台帳の作成と、厳重な防犯管理を実行。	A	鍵の管理および防犯に対する対策、対応は適切に行われている。