

(様式3)

## 令和3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	伊勢市岩渕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	・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(R4.3.31現在)		
施設所管課名	文化政策課		

### 2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	50,204,561	47,934,970	51,725,922	3,790,952
		利用料金	20,143,570	17,471,030	25,352,730	7,881,700
		減収補填金	—	14,110,517	5,940,938	△ 8,169,579
		その他	564,884	261,668	6,321,128	6,059,460
		自主事業	32,029,250	2,174,971	11,527,547	9,352,576
		計(a)	102,942,265	81,953,156	100,868,265	18,915,109
	支出	人件費	23,647,823	27,786,429	29,021,187	1,234,758
		管理運営費	37,910,741	46,463,180	49,358,275	2,895,095
		その他	6,043,759	5,290,003	5,815,650	525,647
		自主事業運営費	34,716,157	4,988,280	15,362,032	10,373,752
計(b)	102,318,480	84,527,892	99,557,144	15,029,252		
収支差引額(a)-(b)		623,785	△ 2,574,736	1,311,121	3,885,857	

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

- ・指定管理料については、市美展追加費用補填金(1,566千円)を受けた為、増加となる。
- ・利用料金収入は、コロナ禍における貸館減少傾向が緩和した事により、増加となる。
- ・利用料金収入が回復した事により、減収補填金は減少となる。
- ・その他収入増は、三重県時短要請協力金・オペラ公演助成金等が増加要因となっている。
- ・自主事業支出増は、コロナ関連の事業中止数が減少し、実施事業数が回復した為。

### 3 評価（別表様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
<p>・指定管理者として3年目の運営となる令和3年度も、本施設の設置目的を職員全員が良く理解し、市の基本方針や条例・施行規則に従い、各種計画を着実に実行しました。</p> <p>・開館50周年記念事業として伊勢市民オペラプロジェクト、心のふるさと高校演劇といった大規模な自主事業を助成金制度を活用して開催でき、高評価の声をいただきました。</p> <p>・昨年同様に新型コロナウイルス感染予防対策として、徹底した除菌清掃対策と、イベント開催時に分散退場を取り入れるなど、3密対策を実行いたしました。</p> <p>・自主事業は、鑑賞型12事業・普及型11事業、参加型8事業を計画しましたが、コロナ禍の影響で12事業が中止・延期となり、伊勢市美術展覧会を含め、20事業を開催いたしました。</p> <p>・地域の大学や企業、文化団体との連携を強化し、文化振興に尽力いたしました。</p>	<p>・施設の管理運営においては、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。</p> <p>・開館50周年記念事業は高い評価を得ることができ、自主事業においては、コロナ禍により中止・延期とした事業が多くあったが、その中においても感染予防対策を徹底し「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。</p> <p>・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。</p> <p>・地元の自治会や商店街に対し、良好な関係を築いている。</p> <p>・今後も伊勢市の文化活動の拠点として、市民から親しま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。</p>

## 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
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	管理運営上の基本方針を十分に理解し、サービスの向上と公正な運営業務を実施。	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	市民の生活・文化の向上を図るためにために設置された理念に基づき、管理運営の基本方針を策定し、業務を遂行。	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。	B	コロナ禍による臨時休館期間の発生や、感染拡大の不安定な状況が続いた影響で当初の目標は未達となったが、前年度比では利用者数が回復した。	A	コロナ禍による休館期間の影響により、当初の目標には達していないが、大ホールの稼働率は前年より向上した。引き続き、市の感染防止対策に沿った取り組みに努め、利用者増につなげて欲しい。
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	コロナ感染拡大予防措置としての休館期間を除いては、供用日数・供用時間ともに適正な施設運営を実施。	A	コロナ禍による休館期間を除いては、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	業務ごとに適正な人員配置を実施し、館長・総務課長・事業課長を責任者とした業務執行体制を明確化。	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間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	毎月の運営業務結果を月次報告書にて提出。その他必要に応じて適時情報交換及び相談を実施し、敏速に対応。	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	自主事業及び業務計画書、点検、修繕等の各種帳票類について、適正に整備・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	まちづくり協議会との防災訓練、市民交流課との共催で「外国人日本語スピーチ大会」等を実施し、地域振興を図った。	A	市民オペラなど市民参加型の事業の開催やまちづくり協議会との防災訓練の実施など、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	会館諸室貸館業務において、使用許可申請を適正に処理。	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	利用料金の徴収・減免、コロナ禍が原因による還付金の処理等の帳簿類を作成し、適正に実施。	A	帳簿等が作成され、適正に行われていた。また、コロナ禍での施設利用料還付対応も滞りなく行われている。
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	Pマークの認証を受け個人情報保護法を遵守し、適正な管理を行った。	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	各種関係法令を遵守した。	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	コロナ感染予防対策を徹底実行することにより、利用者様の安心感を強めていただくと共に、利便性の向上となった。	A	開館50周年記念事業や自主事業において参加者アンケートでの満足度は目標を上回る結果となっている。また、感染症対策を徹底することにより利用者が安心して来館できる環境を整備している。
	②利用者の平等な利用	A	常連顧客と新規顧客とのサービス格差を無くし、各職員が公平な接客を行う事が出来た。	A	利用者へのサービスは、期待される水準にあった。
	③適切な情報提供	A	毎月発行の情報誌「かんぶんニュース」、会館ホームページ、SNS等で情報発信し利用者増を促進した。	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	年2回の非常放送アナウンス訓練の実施、緊急時対応マニュアルを整備し、緊急時の体制を確立。	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	コロナ禍により、基本協定書の成果目標、年度計画書に掲げる事業数は達成できなかったが、可能な限り利用者ニーズを捉えた事業を実施する事が出来た。
	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	自主事業実施後にアンケート集計を実施し、次年度の事業計画に反映させた。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	定期的に施設内の安全確認を実施し、植栽等の美観を管理した。	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	備品管理リストを作成し、適切に管理。	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	点検後異常が確認された場合は、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	日常清掃業務及びコロナ感染予防除菌対策を徹底。大ホールイベント終了後に客席除菌清掃を実施。	A	施設内外の美観保持は適切に行われた。とりわけ、大ホール使用後の除菌清掃や定期的な階段手摺の清拭など新型コロナウイルス感染防止対策に沿った業務が行われている。
	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	適正な場所で鍵を厳重に管理した。防犯に関するトラブル発生も無し。