

(様式3)

令和元年度 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
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物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7,840.34㎡、施設内容:鉄骨鉄筋コンクリート造4階建、 収容人数1,206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	8名(R2.3.31現在)		
施設所管課名	文化振興課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	39,029,785	39,029,785	50,204,561	11,174,776
		利用料金	42,105,195	41,193,715	20,143,570	△ 21,050,145
		その他	76,755	3,655,921	564,884	△ 3,091,037
		自主事業	37,811,792	27,760,669	32,029,250	4,268,581
		計(a)	119,023,527	111,640,090	102,942,265	△ 8,697,825
	支出	人件費	33,985,267	28,984,303	23,647,823	△ 5,336,480
		管理運営費	51,945,133	50,892,267	37,910,741	△ 12,981,526
		その他	2,679,263	3,368,208	6,043,759	2,675,551
		自主事業運営費	33,623,767	25,756,311	34,716,157	8,959,846
		計(b)	122,233,430	109,001,089	102,318,480	△ 6,682,609
収支差引額(a)-(b)		△ 3,209,903	2,639,001	623,785	△ 2,015,216	

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	・令和元年度より指定管理仕様書の変更に伴い指定管理料収入が増額となっている。 ・平成31年4月1日から令和元年8月31日までの期間、改修工事に伴い休館したため、利用料金等収入、管理運営費等の支出が大幅に減少した。 ・その他の支出に本社管理費が計上されているため、増額となっている。
----------------------------------	--

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
・令和元年度は管理運営業務を行う初年度であり、市の基本方針や各種計画に従い、基本協定書、業務仕様書、会館条例及び施行規則、並びに応募時に提出した事業計画書に基づき着実に実施した。 ・市民の皆様へのサービス向上策として、ホームページのリニューアル、職員のスキルや接客マナーの向上、施設のサイン類の見直し等の施設環境面の整備、新たな施設利用案内パンフレットの作成等を行った。 ・自主事業は、新型コロナウイルスの影響により、2月末からの10事業が延期・中止となったが、鑑賞事業9事業、普及型事業11事業、参加型事業7事業に伊勢市美術展覧会を加えた全28事業を計画し、23事業を実施した。 ・施設の維持管理面は、施設を良好な状態で維持し、常に利用者へ快適で安全な施設を提供するために、日常業務、環境衛生管理業務及び法定点検を含む保守点検業務を計画に基づき実施した。	・施設の管理運営においては、施設ホームページのリニューアル、電子案内板の設置など、積極的に利用者サービスの向上に努めている。 ・自主事業においては、大規模改修による休館期間が5ヶ月あった中、また、年度末のコロナ禍の状況の中、「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」の理念に基づき、概ね事業計画に沿った取り組みを行った。 ・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。 ・地元の自治会や商店街に対し、良好な関係を築いている。 ・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

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	年度計画書で管理運営の基本方針を策定し、施設の設置目的を理解した上で管理運営を行った。	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	A	文化芸術に触れる機会が多くなるようサービスの向上、自主事業の実施等に努めた。自主事業は28事業を計画、24事業を実施した。	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	A	成果目標である第66回伊勢市美術展覧会の来場者3,313名で、目標を313名上回った。	A	施設駐車場が少ない中、施設稼働率、伊勢市美術展覧会来場者数について目標を達成できた。
	④運営状況	A	伊勢市観光文化会館条例第6条、第7条に基づき、適正に運営を行った。	A	業務計画書とおりの施設運営が行われ、利用者目線のサービスが提供されていた。
	⑤職員の配置状況・勤務実績	B	業務計画とおりに人員を配置した。統括責任者である館長のもとに総務課、事業課を配し管理運営業務を行った。	B	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が、指定管理業務初年度のため職員配置の変更が多く発生した。
	⑥意思疎通	A	市の担当者への報告・連絡・相談を徹底し、管理運営業務を行った。	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	A	保守点検記録・整備・修繕等の管理記録簿は適正に保管。	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	A	伊勢法人会への入会。また10月に明倫商店街と連携したイベントを開催した。	A	年末年始のイルミネーション装飾や明倫商店街との連携等で宇治山田駅前の振興に寄与した。また、積極的に地域交流に努めている。
	⑨使用許可等	A	使用許可等申請の取扱は個人情報の点からも適正かつ慎重に行い、鍵のついたキャビネットへ保管。	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	A	各種の帳簿は漏れなく作成を行った。	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	A	個人情報保護責任者を決め、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	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。

(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
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	ホームページをリニューアルし情報を発信した。また新しく利用案内パンフレットを作成した。	A	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の開始、キャッシュレス決済の導入など利用者の増加・利便性向上に取り組んだ。
	②利用者の平等な利用	A	公平・公正・不偏な立場で施設運営を行った。職員への教育・研修を行い、平等利用を徹底した。	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	B	ホームページ・広報いせを中心に情報を発信した。	A	施設ホームページ、広報いせの活用や、「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	3月に消防訓練を実施した。また避難経路図の修正、緊急時対応マニュアルの整備を行った。	A	緊急時対応マニュアルの整備など、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	子どもから高齢者まで様々な世代の皆様が楽しめる内容の事業を28事業、計画・実施した。
	⑦事業の評価	B	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	アンケート結果等を参考に次年度の事業内容に反映させるよう努めた。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	保守点検等は専門業者に委託し、協定書に基づいた項目・回数を実施した。	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	B	適正に管理を行い、整理整頓を徹底した。	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	清掃業者に委託し、適正に清掃を行った。新型コロナウイルス感染拡大防止のため手すり等の除菌を強化した。	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	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。