

(様式3)

## 令和6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 | 令和6年4月1日から令和11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<br>・会館の利用の許可に関する業務<br>・会館の維持管理に関する業務<br>・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(R7.3.31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4年度   | 令和5年度        | 令和6年度       | 比較(C-B)     |             |
| 事業収支 | 収入           | 指定管理料   | 50,245,556   | 50,511,771  | 66,813,000  | 16,301,229  |
|      |              | 利用料金    | 27,562,525   | 31,754,105  | 36,831,120  | 5,077,015   |
|      |              | 減収補填金   | 4,065,790    | 346,921     | 0           | △ 346,921   |
|      |              | その他     | 549,602      | 675,451     | 629,696     | △ 45,755    |
|      |              | 自主事業    | 34,761,857   | 32,310,596  | 27,952,932  | △ 4,357,664 |
|      |              | 計(a)    | 117,185,330  | 115,598,844 | 132,226,748 | 16,627,904  |
|      | 支出           | 人件費     | 29,938,231   | 28,419,816  | 30,481,912  | 2,062,096   |
|      |              | 管理運営費   | 54,872,857   | 54,290,798  | 58,054,280  | 3,763,482   |
|      |              | その他     | 6,001,232    | 6,045,518   | 7,752,497   | 1,706,979   |
|      |              | 自主事業運営費 | 37,394,849   | 35,767,123  | 29,992,101  | △ 5,775,022 |
|      |              | 計(b)    | 128,207,169  | 124,523,255 | 126,280,790 | 1,757,535   |
|      | 収支差引額(a)-(b) |         | △ 11,021,839 | △ 8,924,411 | 5,945,958   | 14,870,369  |

|                                  |                                                                                                                       |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | 伊勢市より指定管理料の見直し有り。減収補填金は無し。<br>利用料金収入(駐車場料金含)が貸館増加に伴い前年比5,077(千)増となる。光熱水費高騰により、管理運営費増となる。<br>自主事業収支差が改善され-2,040(千)となる。 |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3 評価（様式4に基づく総合評価）

| 指定管理者                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 市                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>基本協定書、業務仕様書、事業計画書に基づき、管理業務を着実に実施。</p> <p>市の文化芸術の拠点として、SNSの強化など時代の流れに即した情報発信力の向上。</p> <p>公平、公正な立場で利用者に接し、高齢者・障がい者への対応スキル向上に向けて研修を実施。</p> <p>若年層が文化芸術に触れる機会を創出するべく、小中学校へのアウトリーチ公演を実施。</p> <p>毎月サービス向上委員会を開催し、利用者の要望や苦情の情報を職員で共有。</p> <p>自主事業では鑑賞型11事業、普及型7事業、参加型9事業に伊勢市美術展覧会を加えた全28事業を実施。</p> | <p>施設の管理運営は、適正に行われていた。</p> <p>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。</p> <p>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ている。また、利用者懇談会やアンケートなど積極的に利用者サービスの向上に努めている。</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>地元の自治会やまちづくり協議会、商店街に対し、良好な関係を築いている。</p> <p>地元大学とのCLL活動や小中学校へのアウトリーチなど若年層との文化振興にも努めている。</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> |

(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 | A  | 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に努め、設置目的を達成できた。                |  | 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  | 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。                          |  | 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、会館のアピールにつながる事業などに積極的に取り組んでほしい。 |
|           | ④運営状況          | A  | 伊勢市観光文化会館の条例に基づき、併用日数・併用時間を遵守し、適切な施設運営を行った。            |  | 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。                                            |
|           | ⑤職員の配置状況・勤務実績  | A  | 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          | A  | 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  | 毎月の月次報告をはじめ、適宜、情報交換が行われ、十分な連絡調整がなされた。また、新公共予約システム導入時にも必要な情報が提供された。         |
|           | ⑦各種管理記録等の整備・保管 | A  | 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  | 近隣商店街、まちづくり協議会、福祉施設、学校施設等と連携し、地域活性化に貢献した。              |  | A  | 明倫地区まちづくり協議会との夏祭りや町歩きイベント実施、学校へのアウトリーチなど、積極的に地域交流に努めている。                   |
|           | ⑨使用許可等         | 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    | A  | 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  | 帳簿等が作成され、適正に行われていた。                                                        |
|           | ⑪個人情報          | A  | 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

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毎に集計し、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でいる。 |
|             | 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  | 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  | 警報発令時の避難所開設や消防訓練など、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  | 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  | 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  | 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。                                                       |
|             | 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  | 備品管理リストを作成し、適切に管理。                                                                  |
|             | ③修繕業務                 | A     | 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  | 施設設備の不具合が生じた箇所については、優先順位をつけ、市と協議を行い適切に修繕を実施。                                        |
|             | 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、美観保持を適切に実施。                                                              |
|             | 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。                                                       |