

(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	賓日館	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・賓日館の会	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	国重文施設を維持管理し、且つ地域振興を図るとともに、市民の文化水準の向上に資する		
業務内容	・賓日館の運営に関すること ・賓日館の管理に関すること ・賓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階建一部土蔵造り 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)	
		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	7,435,186	7,435,186	7,435,186	0
		利用料金	3,087,660	3,543,922	5,275,005	1,731,083
		その他	6,019,859	1,143,715	721,395	△ 422,320
		計(a)	16,542,705	12,122,823	13,431,586	1,308,763
	支出	人件費	7,915,470	5,303,071	6,772,860	1,469,789
		管理運営費	6,634,412	6,431,993	7,580,029	1,148,036
		その他	112,750	272,278	305,446	33,168
		計(b)	14,662,632	12,007,342	14,658,335	2,650,993
	収支差引額(a)-(b)		1,880,073	115,481	△ 1,226,749	△ 1,342,230

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	収入面は、下半期、特に「おひなさまめぐりin二見」の期間を中心に、コロナ禍の収束と人流の回復傾向が顕著になったことにより、入館者増、利用料金増となったものの、令和3年度にコロナウイルス感染症の影響があった場合の県等からの補填が大幅に減少した。 一方、支出面は、価格高騰による光熱水費と職員の人件費、大広間の御簾を新調したことによる修繕費が昨年度と比較して増加した主たる要因である。
----------------------------------	---

3 評価（様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
<p>基本協定に基づき、令和4年度も例年通り、業務計画に則った管理運営業務を実施できた。賣日館の会運営委員による月例会議を通して会員相互の情報交換、問題点と情報の共有を図ると同時に、効率的かつ効果的な事業展開、迅速かつ有効な問題解決に努めた。令和4年度においてもコロナ禍の影響は少なくなく、当初の予定通り実施できなかった事業もあるが、実施規模の縮小、感染防止対策の徹底により、可能な限りの事業展開は遂行できたと思う。個人向けの館内説明案内は、令和4年度も実施できなかったが、大広間前ホールで放映していた賣日館紹介DVDを玄関横の五月の間へ移行させることで、その代替措置とした。窓口でもそれを紹介することで、視聴率が格段に向上し、顧客サービス面でもかなりプラスに作用したと思う。維持管理業務については、令和4年度も比較的高い水準を維持できたと思う。夫婦岩表参道や二見浦海岸公園を含めた環境美化、清掃を徹底した。危機管理面についても、専門分野においては、業者委託（電気設備保守、消防設備保守、警備保障など）、事務局員による自主訓練や各種の点検も定期的実施、新型コロナウイルス感染症の予防対策を徹底することで、危機管理・施設管理と事業展開のバランスを図ることができたと思う。</p>	<p>令和4年度においても、新型コロナウイルス感染症による影響を受けたが、感染症対策を徹底しながら、社会の情勢を見極めつつ、様々な事業を行うことで地域の振興に寄与し、施設の設置目的を果たせた。</p> <p>施設の維持管理についても、概ね適正に行われているが、今年度の評価を踏まえ、課題や改善点などを分析し、実行に移すことで、より効率的、効果的な管理運営に努められたい。</p>

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名 責日館				
		指定管理者		市		
		判定	評価理由	判定	評価理由	
業務運営項目	評価の基準					
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	運営委員においては月例会、事務局員においては月例スタッフ会議において基本方針を確認すると共に情報共通に努めたことで、全員が施設の維持管理において基本方針に基づいた施設運営ができた。	A	施設の目的や基本方針を理解し管理された。
	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	施設自体の維持管理は勿論のこと、施設を利用した諸活動、二見浦旅館街の再生と活性化、二見町の景観維持と町づくり、市民の生活文化の向上といった目的も、コロナ禍を考慮すれば一定限度は達成できたと思う。	A	施設の設置目的は達成された。
	③利用者数	利用者数は当初の目標を達成したか。	B	入館者数に関しては、年度当初の設定目標の98%と僅かながら未達成であった。	B	入館者数、部屋利用とも、前年度の利用者数を大きく上回ったが、目標未達であった。ただし、未達の主たる原因であったコロナウイルス感染症の影響は、今後減少していくものと思われる。
	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	令和4年度においては、コロナ禍による臨時休館措置期間もなく、想定していた供用日数、供用時間を堅守できた。また、施設に関しても、年間を通して適切な運営ができた。	A	適正な施設の運営が行われた。
	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	会長が事務局長を兼務するようになって2年目となり、他の公職(伊勢市観光協会副会長、自治会長など)との調整を図りながら事務をこなすことに慣れてきたこともあり、比較的落ち着いた業務執行体制を維持できたと思う。また、令和3年から1名減となった事務局体制についても、人員増を図らずとも、相互協力体制によって、適正な勤務実績が維持できたと思う。	A	適正な勤務と配置に努められた。会長兼事務局長という厳しい状況の中、それぞれの役割を十分に果たされた。
	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	市とは報告書の提出のみでなく、適宜、打合せを行い、また日々、様々なツールを用いお互い良好な意思疎通を行った。	A	基本協定書、年度協定書の規定にある報告書のほか、市とは適切なやりとりにより良好な意思疎通ができた。
	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	施設の維持管理運営に係る必要書類は細かく分類し、種類ごとにファイル化して整備・保管しており、必要な時にすぐ取り出せる状態にしてあると共に、事務局で整備状態や保管場所等の情報も共有している。	A	各種管理記録は適正に整備・保管されていた。
	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	コロナ禍により、年度当初に計画、予定していた地域住民を含めた研修視察が実施できなかったが、おひなさまめぐり等の行事・イベントや企画展示を通じて地域振興に貢献できた。また毎週土曜日に地域住民が責日館で囲碁を楽しむことが恒例化し、地域文化の交流、連携施設としての役割も担うことができた。	A	展示やイベントを通して、地域の振興が図られた。
	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	重要文化財建造物としての施設価値を十分に理解、認識した上で、種々の活動拠点として利活用を図れ、また、婚礼等の撮影場所、講演会や講習会等の実施場所としても広く門戸を開き、かつ利用に当たった申請、許可に関しても適正に遂行できた。	A	使用許可等は適正に行われた。
	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	行政が企画した事業(各種コンクール表彰式や体験学習など)や地域の活性化、文化振興に係る活動に対しては部屋利用料の減免措置を採り、一方で入館、撮影利用料等については厳格なルールを定めて実施した。また、これらの事業に関する帳簿類は適正に作成・保管している。	A	利用料金等の徴収は適正に行われた。
	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	個人情報記載書類は情報漏洩のないよう適正に処理、保管し、目的外使用を厳格に規制しているほか、使用後に保管の必要がなくなった種類に関してはシュレッダーにかけて捨てるなど、適正に扱うことができていると思う。	A	個人情報の取扱いは適正に行われた。
	⑫法令遵守	関係法令を遵守していたか。	A	文化財保護法、責日館条例、同施行規則、景観条例など、関連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

評価項目		施設名 資日館			
		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	年間を通して各種イベント、企画展示を実施し、集客に努めた。また、清掃の徹底、生花の活け込み等が入館者のCS面でも尽力、さらに、コロナ禍対策の徹底、重文施設という制約の枠内で出来る限りの利用者の利便性の向上にも十分に配慮した。	A	コロナ対策の徹底、重文施設という制約の枠内で、年間を通して、展示やイベントを実施された。
	②利用者の平等な利用	A	利用者に関するルールはお客様に丁寧に説明している。事務局内では、スタッフ会議と回覧で、情報共有と利用基準に対する認識の徹底を図り、公平・平等な利用が図れるよう努めた。	A	スタッフ会議等を通して、情報共有と利用基準に対する認識の徹底を図り、公平・平等な利用が図れるよう努められた。
	③適切な情報提供	A	HPを随時更新することで、アップトゥデイトな情報発信に努め、また、イベント情報を年4回、町内に回覧すると共に、二見浦観光案内所、伊勢志摩観光コンベンション機構にも情報提供し、資日館の取り組みを広く知ってもらえるよう努めた。また、館内には電車やバスの時刻表など必要な情報を掲示したり、各種チラシ、パンフレット類も常設したりすることで、入館者への情報提供にも配慮した。	A	観光施設へ情報提供されるとともに、地元には、イベント情報の回覧も行われた。また、ホームページでも情報提供が行われた。
	④非常時・緊急時の対応	A	事務局員による消防訓練、避難訓練、防災備品点検等を定期的実施することで緊急事態に備え、避難経路図や緊急マニュアル等を目につきやすい場所に設置して、普段からの防災・防犯意識の向上にも努めた。	A	緊急時のマニュアルを整備し、定期的に訓練、点検を実施された。
	⑤苦情解決体制及び対応	B	利用者の意見には迅速かつ適正な対応を心掛けると共に、極力事務局長が出務することで適正な指示が出せる体制を敷いた。ただ、昨秋に発生した車椅子事故では、その後の対応が少し後手後手に回ったこと、市への報告が遅れたことから、市に多大な負担をかけたことは、大きな反省点であった(ただ、事故後速やかに事務局員による車椅子対応シミュレーションを実施し、同じような事故が二度と起こらないよう努めた)。	B	概ね迅速・適切に処理されたが、一部市への報告が適切に行われなかった事案があったことから、今後は指定管理者において運用の改善を行い、適正に処理を行われたい。
	⑥自主事業	A	季節や地域文化に即した展示やイベント企画を実施し、その際、アンケート等で利用者意見を集約して情報共有に努め、次回以降の事業に活かせるようにするなど、極力利用者目線で考えられるよう、配慮した。	A	季節や地域文化に即した展示やイベント等、利用者ニーズに即した自主事業が行われた。
	⑦事業の評価	A	運営委員による定例会、事務局員によるスタッフ会議を毎月実施、その中で事業の反省と課題の話し合いを徹底している。理事会・総会でも、年間行事の見直しと次年度企画への反映を協議、実践に繋げている。	A	毎月開催される定例会やスタッフ会議等において、実施された事業の反省を行い、次年度の取り組みにつなげられた。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名 資日館				
		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・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	電気設備保守、消防設備保守、警備保障、庭園の剪定、害虫駆除といった専門分野は業者に委託、その他、普段の建物・設備・植栽等の保全・清掃管理は、事務局とシルバー人材、ボランティアにより日々徹底している。	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	備品台帳を作成し、備品の適切な運用・管理・保管に努めている。また、防災備品等は定期的な点検を実施し、不備があれば修繕、買い替え等を適宜実施している。	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	建物等の軽微な修繕は迅速に事務局で対応し、それ以外の物については、異常発生後すぐに担当部署(二見生活福祉課、文化政策課)に報告し、適切な処置を依頼している。処置内容は随時記録し、適正に保管している。	市への報告は迅速であった。
	④清掃業務	A	清掃は適切に行なわれていたか。	A	毎朝、館内・庭園を清掃するほか、駐車場(9月迄)、表参道、海岸公園を含めた周辺一帯の環境美化(ごみ掃除、草刈り、剪定等)に努めた。毎年実施している表参道の側溝掃除については、令和4年度は業者に依頼した。	館内、庭園の清掃を適切に行った。周辺の道路、公園等の清掃も行った。
	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	通用口の鍵は事務局員が個々に保持・管理しているが、それ以外の鍵は、事務所内に専用ホルダーを設置し、同所で一括管理できるようにしている。また、毎朝毎夕、保管状態を確認することを習慣化している。	鍵の管理、防犯対策は適切であった。