

(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	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	H31年4月1日からR6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階建一部土蔵作り 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	7,367,593	7,435,186	7,435,186	0
		利用料金	6,969,809	3,087,660	3,543,922	456,262
		その他	507,396	6,019,859	1,143,715	△ 4,876,144
		計(a)	14,844,798	16,542,705	12,122,823	△ 4,419,882
	支出	人件費	8,725,628	7,915,470	5,303,071	△ 2,612,399
		管理運営費	8,507,498	6,634,412	6,431,993	△ 202,419
		その他	170,434	112,750	272,278	159,528
		計(b)	17,403,560	14,662,632	12,007,342	△ 2,655,290
収支差引額(a)-(b)		△ 2,558,762	1,880,073	115,481	△ 1,764,592	

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	<p>新型コロナウイルス感染症蔓延に伴い、令和2年度は4月～5月の2か月臨時休館したのに対して、令和3年度は8月25日～9月末の1か月余の臨時休館であったことで、利用料金増に繋がっている。一方、令和2年度は国の持続化給付金200万円、県の感染症拡大阻止協力金50万円、市の小規模事業者応援給付金10万円に減収分補填金316万円余があったことでその他収入が激増していたが、令和3年度はこうした補助金・給付金の額が少なく、これが収入減の一番大きな要因である。</p> <p>支出面では令和2年度末で前事務局長が退職、令和3年度からは会長(理事長)が事務局長を兼任する形になり、事務局長として給与を実質的には1年間受け取らなかったことにより、人件費が大幅に減少した。</p>
----------------------------------	--

3 評価（別表様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
<p>基本協定に基づき、業務計画に従った管理運営業務を実施したのは例年通り。賓日館の会定例会を通じて会員相互の情報交換並びに情報と問題点の共有を図ると共に、効率的かつ効果的な問題解決と事業展開を企画した。長期化するコロナ禍により、令和3年度も予定通りに実施できなかった事業等もあるが、そうした状況下でも期間を短縮したり、実施時期を移行したりして、出来得る限りの事業を実施できたと思う。但し、コロナ禍前まで実施していた一般個人客向けの案内説明館内ガイドツアーが年間を通して実施できず、団体客向けの案内説明だけに終わったのは、顧客サービスの面で心残りであった。</p> <p>維持管理業務に関しては、コロナ禍に左右されず、令和3年度も比較的高い水準を維持できたと思う。表参道や海岸公園を含めた環境美化を徹底、危機管理についても定期点検、自主訓練の実施により、万一の事態への対応も研鑽を積んでいる。但し、自主訓練の際は、事務局全員で役割分担をして実施しているのに対して、実際の勤務実態は、おひなさま繁忙期を除いて基本的に2人体制である。この状態で万一の事態が発生した場合、1人が何役もこなす必要が出て来るが、そこまでを想定した訓練が出来ていないこともあり、この点は次年度以降の課題である。</p>	<p>令和3年度においても、年間を通して新型コロナウイルスの影響を受けたが、感染防止対策を徹底しながら、様々な事業を実施し、地域の振興に努められた。展示期間を短縮したり、イベント時期を移行したりして、実施できた事業がある一方、感染防止のため、実施できなかった事業、サービスもある。全て、事業の時期、内容等を慎重に検討しての判断であった。事業の実施にあたっては、観光施設への情報提供、地元でのイベント情報の回覧、ホームページによる情報提供などの周知により、利用者数の増加のための取り組みが積極的に行われた。毎月開催される定例会やスタッフ会議等においては、実施した事業の反省を行い、次年度への取り組みにつなげようと努力された。緊急時や例外的な案件については、お互いに連絡を取り合い、十分な意思疎通が図れた。清掃に関しては、館内・庭園に加え、周辺の道路・公園等の清掃までも行い、美観の保持に努められた。管理運営上の基本方針を理解され、適正な施設の管理運営が行われた。</p>

指定管理業務の項目別評価表

施設名

資日館

		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	運営委員及び事務職員全員が施設の設置目的である建物・庭園の維持管理と地域振興並びに管理運営上の基本方針を明確に認識し、これに基づいた施設運営を1年間通してできた。	A	管理運営上の基本方針を理解されていた。
	②施設設置目的の達成度	A	施設自体の健全な維持管理は勿論、施設活用を軸にした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活動、市民の文化生活の豊かさや交流文化の広がりに、コロナ禍を考慮すれば一定の貢献はできた。	A	施設の設置目的は達成された。
	③利用者数	B	運営自体に不備はなかったと自負しているが、長期化するコロナ禍により、特に団体客受入に関しては、コロナ前の状態にはなかなか戻らず、想定していた入館者目標をクリアすることは叶わなかった。	A	入館者目標は達成できなかったが、新型コロナウイルスの影響によるものであり、やむを得ない。
	④運営状況	A	緊急事態宣言発出により1か月余の臨時休館措置を採らざるを得なくなり、想定していた供用日数・供用時間を達成することはできなかったが、これを不可抗力と度外視すれば、概ね適正な施設運営を行なった。	A	適正な施設の管理運営が行われた。8月25日から9月30日までの休館は、市からの依頼に基づくものである。
	⑤職員の配置状況・勤務実績	B	令和3年3月で山本前事務局長が退職し、4月から会長が事務局長兼務となったが、会長は自治会長、観光協会副会長等々の公職も兼務しているため、事務局事業に専念できない面があった。また、高齢のためパート事務局長が1名2月で退職したため、人員的にシフト編成が厳しくなった。この2点を除けば、概ね配置状況、勤務実績は適正で業務執行体制も明確であった。	A	厳しい状況の中、適正な勤務と配置、明確な業務執行に努められた。会長兼事務局長として、それぞれの役割を十分に果たされた。
	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	市担当者は頻繁に現場に足を運んでくれ、また、事業報告書等を通じて情報共有も図れ、十分な意思疎通、連絡調整が図れた。
	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	運営に係る必要書類は細かく分類し、項目ごとのファイル化を進めるなど、管理記録等は適正に管理、保管している。
	⑧地域の振興	A	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	コロナ禍で地域住民を含めた研修視察の実施ができなかった一方、各種展示やイベントを通じて地域振興に寄与できたほか、毎土曜日には地域住民が資日館に集まり困楽を楽しむことが慣例化し、交流・連携も図れた。
	⑨使用許可等	A	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	A	重要文化財として施設価値を認識した上で、種々の活動拠点として活用すべく広く利用の門戸を開き、かつ使用に当たっての申請も適正に行なえた。
	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	行政の実施する企画や、地域活性、文化振興に資する企画に対しては広く減免措置を採り、一方で入館、部屋利用、撮影利用などに関しては厳格なルール化の下、適正に実施でき、帳簿管理も適正に行なえた。
	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	個人情報の記載された各種申請書等は情報漏洩のないよう適正に管理し、目的外使用を厳禁、使用后、保管の必要がなくなった場合はシュレッダーにかけるなど、適正に扱うことができた。
	⑫法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	文化財保護法、資日館条例、同施行規則、景観条例ほか、関係法令の目的を正確に理解し、厳格な遵守を徹底できた。

指定管理業務の項目別評価表

施設名

賈日館

		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	年間を通して各種の展示企画、イベントを実施、清掃の徹底や生花の活け込み等で入館者の増加と満足度向上に努め、重文施設という制約の範囲内で出来得る限りの利用者の利便性にも配慮した。	A	コロナ禍の中、各種展示やイベント等を工夫しながら実施された。周知については、町内自治会での回覧、ホームページ等で積極的に行われた。
	②利用者の平等な利用	A	利用に関するルールをお客様には丁寧に説明し、事務局内では情報共有と利用基準に対する認識の徹底を図り、公平・平等な利用に努めた。	A	スタッフ会議等を通して、情報共有を図り、施設のサービス水準を確保された。
	③適切な情報提供	A	年4回、町内にイベント情報を回覧するほか、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た。また館内には必要な情報を掲示、利用者にも懇切丁寧に利用情報を説明した。	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	消火訓練、地震津波避難訓練、防災備品点検を定期的実施、緊急事態に備え、緊急時マニュアルを作成、事務局内で情報と認識を共有した。	A	緊急時の訓練・点検を、定期的実施された。マニュアルも整備されていた。
	⑤苦情解決体制及び対応	A	利用者の意見・苦情には迅速かつ適正を心がけると共に、シフト外の日でも極力会長(事務局長)が出務、適切な指示が出せるよう努めた。また、回覧、日誌を通じて事務局内で情報共有し、対応が均一になるよう努めた。	A	利用者からの意見・苦情を真摯に受け止め、迅速・適切に対応された。
	⑥自主事業	A	季節に応じた展示やイベント企画を随時開催し、展示やイベントの際に行なったアンケートや利用者からの意見等は次回に活かすよう配慮した。	A	季節に応じ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	毎月運営委員による定例会を実施すると共に、事務局員によるスタッフ会議も開催し、問題点の共有並びに適切な解決法を常に見出すよう努めた。また、理事会・総会では年度内の諸事業について見直し、次年度の事業計画に反映するよう、その後の事業に組み入れた。	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。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	定期的な保守点検と日常の設備管理を徹底し、庭園も年3回の業者による剪定と日常の清掃、表参道や海岸公園を含めた環境美化に努めた。	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、適切な管理を徹底するほか、防災備品等は定期的に点検、不備があればその都度買い替え、修繕を施した。	A	備品の管理等は、適切であった。
	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	異常があった場合は、速やかに事務局で対応又は市へ報告し、その内容は、記録されていた。
	④清掃業務	A	毎朝、館内・庭園を掃除するほか、駐車場、表参道や海岸公園も定期的に掃除(草刈りを含む)、年1回側溝掃除も1日がかりで実施。	A	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	通用口の鍵は事務職員が個別に管理しているが、それ以外の鍵は事務所内に専用のホルダーを設置し、毎朝毎夕、保管状態を確認している。	A	鍵の管理、防犯対策は適切であった。