

(様式3)

令和2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	伊勢市岩淵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。		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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(R3.3.31現在)		
施設所管課名	文化政策課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	39,029,785	50,204,561	47,934,970	△ 2,269,591
		利用料金	41,193,715	20,143,570	17,471,030	△ 2,672,540
		減収補填金	—	—	14,110,517	14,110,517
		その他	3,655,921	564,884	261,668	△ 303,216
		自主事業	27,760,669	32,029,250	2,174,971	△ 29,854,279
		計(a)	111,640,090	102,942,265	81,953,156	△ 20,989,109
	支出	人件費	28,984,303	23,647,823	27,786,429	4,138,606
		管理運営費	50,892,267	37,910,741	46,463,180	8,552,439
		その他	3,368,208	6,043,759	5,290,003	△ 753,756
		自主事業運営費	25,756,311	34,716,157	4,988,280	△ 29,727,877
		計(b)	109,001,089	102,318,480	84,527,892	△ 17,790,588
収支差引額(a)-(b)		2,639,001	623,785	△ 2,574,736	△ 3,198,521	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度の市美術展覧会の中止により指定管理料の返納があったため指定管理料収入が減額となっている。 ・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ていたため、利用料金等収入、管理運営費等の支出が昨年度より増額となっている。 ・コロナ禍により自主事業の多くが中止となったため、収入・支出とも大幅に減額となっている。
----------------------------------	---

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた「三重県指針」及び緊急事態宣言発令に伴い4月中旬～5月末迄は臨時休館となり、その後の会館運営もソーシャルディスタンスの確保、三密の回避、手指アルコール消毒・館内除菌対策等の感染予防対策を最優先で実施した。 ・自主事業については、鑑賞型12事業、普及型11事業、参加型8事業と伊勢市美術展覧会を加えた、全32事業を計画しましたが、コロナ禍の影響により5事業が延期、18事業の中止を余儀なくされる結果となる。 ・施設の維持管理面では利用者へ快適で安全な施設を提供し、サービス向上に努めることはもとより、地元のまちづくり協議会や、大学とタイアップし良好な関係を構築出来た。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営においては、SNSの活用、オンラインチケットサービスの導入、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。 ・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。 ・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、市民から親しまれ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

施設名 伊勢市観光文化会館

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	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	基本方針を十分に理解し、利用者サービスの向上と公平な運営業務を実施。	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	新型コロナ感染拡大予防の影響を受け、貸館利用キャンセル・延期が多数発生した為、当初の目標を未達。	A	コロナ禍による利用件数の減少や休館期間の影響により、利用者数が前年度に比べ約75%減少している。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	新型コロナ感染予防対策として、貸館人数上限規制(定員の51%以内)及び臨時休館期間が発生したが、適正な施設運営を実施。	A	コロナ禍による休館期間を除けば、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	総務課、事業課人員を適正に配置し、統括責任者である館長のもとに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	毎月の月次報告及び、定期的な連絡・報告を実施し、市との意思疎通を行なった。	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	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	点検記録、修繕記録等各種整備・保管を適正に実施。	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	地元の皇學館大学CLL活動とタイアップし、イルミネーション冬のフェスティバルにて、多数の地域住民との交流を行なった。	A	明倫商店街や皇學館大学と連携した自主事業を行うなど、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	使用許可等申請の取扱は、個人情報の観点からも適正、慎重に行なった。	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	コロナ禍における変更・取消申請を含め、徴収、減免、還付等の帳簿を適正に処理。	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、適正な管理を行なった。	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	各種関係法案を遵守し、適切に管理運営を実施。	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 伊勢市観光文化会館

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	会館ホームページにSNSを掲載し、イベント情報にアクセスしやすくした。	A	三重県が取り組む「MICE誘致デジタル広報事業」や(公社)伊勢志摩コンベンション機構が取り組む「伊勢志摩スタンダード」に積極的に参加するなど、ウィズコロナ時代に対応した取り組みを行った。	
	②利用者の平等な利用	A	サービス向上委員会を毎月実施し、利用者の要望などの情報を全職員で共有し、サービスのレベルアップを実施。	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	インターネットに接続できない利用者に対して、チラシ・ポスター等を配布し、情報格差の縮小を行なった。	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	緊急時のマニュアルを整備され、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	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	B	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	コロナ禍の影響で多くの自主事業が中止・延期となった為、利用者ニーズへの対応が困難な1年となった。	A	コロナ禍により、基本協定書の成果目標、年度計画書にて掲げる事業数は達成できなかったが、可能な限り事業を遂行しようとした姿勢は評価できる。また、中止となったがアウトリーチ事業も積極的に計画した。
	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。	アンケート回答を元に利用者ニーズを捉え、次年度の事業計画に活用した。	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	定期的に施設の安全点検、機能確認、美観確認を行い、記録にまとめた。	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	破損や紛失がなく、備品リストを作成し適正に管理。	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	異常が発生した場合は、迅速な修繕対応を実施し、毎月提出の月次報告書にて詳細を提出。	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	日常清掃はもとより、コロナ感染予防対策として除菌対策を徹底して実施。	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。	適正な場所で厳重に鍵を管理し、防犯に関するトラブルもなかった。	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。