

(様式3)

平成30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	株式会社スコルチャ三重	指定期間	平成26年4月1日から平成31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(H31.3.31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28年度	平成29年度	平成30年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	38,866,165	39,029,785	39,029,785	0
		利用料金	42,881,869	42,105,195	41,193,715	△ 911,480
		その他	87,264	76,755	3,655,921	3,579,166
		自主事業	26,181,790	37,811,792	27,760,669	△ 10,051,123
		計(a)	108,017,088	119,023,527	111,640,090	△ 7,383,437
	支出	人件費	31,917,500	33,985,267	28,984,303	△ 5,000,964
		管理運営費	50,374,237	51,945,133	50,892,267	△ 1,052,866
		その他	2,277,638	2,679,263	3,368,208	688,945
		自主事業運営費	24,667,863	33,623,767	25,756,311	△ 7,867,456
		計(b)	109,237,238	122,233,430	109,001,089	△ 13,232,341
収支差引額(a)-(b)		△ 1,220,150	△ 3,209,903	2,639,001	5,848,904	

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	・前年度に対し自主事業内容・内訳が異なるため、自主事業収入を含む収入(その他)と自主事業経費を含む支出(その他)において、内容変更に伴う大幅な増減があった。 ・収入(利用料金)では、前年度比では稼働率がやや減少となり、伴って利用料金も減少した。 ・支出(人件費)では、10月より指定管理者変更に関連し採用が困難になり1名減員で運営を行ったこと等から減少につながった。
----------------------------------	---

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">・業務計画書に基づいて運営・管理を実践した。・施設稼働率(41.7%)で当初の目標を達成することができた。・自主事業においても実施回数(計14本)、自主事業来場者数(10,018名)ともに目標を達成することができた。公演ジャンル、対象年齢も幅広く、市民参加型の事業等様々な事業を実施することができた。・市展展覧においても、開催運営が滞りなく行えたことはもとより、広報活動にも力を入れ観覧者数(3,176名)をさらに増加させることができた。・利用者向けのWi-Fi環境整備等の利用者サービスも行い、利用頻度、利用満足度の向上につながられた。・建屋及び設備機器の経年劣化が進んでいる中、日常点検により異常の早期発見に努め、軽微なものの自主修繕、所管課と情報共有しながらの修繕等対応を行った。・警報発令時の避難所対応についても、当年度は近鉄の運休等の影響で多数の受入を行う機会もあったが、関係部署とも連携し適切な対応を行った。・中長期的なプロセスで行う誘致活動にも数年前から取り組み、当年度2件の大規模コンベンション利用が実現した。地域の活性化にも寄与することができた。	<ul style="list-style-type: none">・施設の管理運営は、適正に行われていた。・自主事業においては、市民の幅広いニーズに対応した様々なジャンルの事業が実施された。また、避難訓練コンサートを開催し、施設利用者・観覧者も交えた訓練を行い、災害時の対応を学ぶ機会を設けた。・平成29年4月から付与された施設愛称「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た。・台風接近に伴う避難所開設時に、大ホール、楽屋等を収容場所として開放するなど、緊急時の対応は適切であった。・市の文化芸術活動の活性化に寄与された。また、効率的な管理運営が図られ、各文化芸術団体や行政と連携し、質の高いサービスを提供できた。

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	会館条例第1条に基づいて毎年、運営・管理業務を行っていく上での基本方針を策定し、業務計画書に反映させて運営した。	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	自主事業では大人から子どもまでを対象として幅広いジャンルの14本の事業を実施した。貸館では利便性の向上や柔軟な利用受付等により、施設の設置目的を達成できるように努めた。	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	施設稼働率(41.7%)、自主事業実施回数(計14本)、自主事業来場者数(10,018名)において、ともに目標達成することができた。市美展来場者数でも前年を上回る3,176名の方々にお越しいただくことができた。	A	施設駐車場が少ない中、目標を達成できた。		
	④運営状況	A	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	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	業務計画通りに人員を配置するように努めたが、10月に指定管理者変更に伴う採用困難のため1名減員となった。職員については業務分担を明確にし、それぞれに責任を持たせ業務を遂行させた。	B	少人数での職員体制の中、効率的に指定管理業務を遂行できた。		
	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間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	業務の遂行にあたり、行政の担当者とは忌憚のない意見交換を行い、管理・運営業務全般において意見交換を行うことができた。	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。
	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	点検記録・整備・修繕等の管理記録簿は適正に保管し、また事故発生時については都度所管課に報告をしている。	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	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、地域の振興が図られていたか。	A	近隣商店へイベント情報を提供した。また明倫商店街の振興組合様とは情報提供を密にした。今年度もイルミネーションの点灯を実施した。自主事業では地域芸術団体と協働した。	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。
	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	申請開始日の厳守等利用者の公平公正が保たれるように申請受付を行った。また、FAXでの申請受付や部屋が空いていれば当日でも貸出を行う等利用者の便宜を図り柔軟に対応した。	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、利用者の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	徴収・還付については領収書の発行や受取書等適正に管理した。減免については教育委員会と協議し適正に行った。	A	帳簿等が作成され、適正に行なわれていた。
	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	電子機器類のセキュリティには十分な対策を施し、電子媒体による持ち出し・持込みを制御する等配慮し、厳正に対処を行った。	A	個人情報は適正に取り扱われた。
	⑫法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	館の運営・管理について法令に基づき的確に行っている。	A	法令違反は見受けられなかった。

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	利用者の要望に応え、館内にWi-Fi設備の整備、LED表示による当日催事案内の設置等を行い、利便性を高めた。利用者の部屋の下見等利用者の立場に立って利用のアドバイスを行った。	A	館内Wi-Fi環境の整備、宿泊施設への施設利用パンフレットの配布など、利用者の増加・利便性向上に取り組んだ。また、利用者の立場に立ったサービス提供がなされていた。
	②利用者の平等な利用	A	サービスの水準を保つために管理職によるチェックや複数の職員で対応する等一定の水準を保つよう努めた。	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	A	情報の解禁日を設定し、情報の時差が生じないようにした。ホームページ・広報いせを中心に情報を発信し一元化した。	A	施設ホームページ、「広報いせ」等を活用し情報提供を行い、タウン誌、FM三重など地元メディアも積極的に活用した。
	④非常時・緊急時の対応	A	避難訓練コンサートの第3回目を教育委員会・地元芸術団体と協働し実施した。また、通常消防訓練も含めてマニュアルの適正運用に努めた。	A	定期的に訓練を行うなど非常時の対応力向上に努めた。
	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	意見や苦情については館長に必ず届くように職員に徹底し、所管課への報告、対応できる事象についての対応等適切に行ってきた。
	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	毎回の自主事業実施時に利用者アンケートを実施し、運営状況の検証を行うとともに、いただいた声を次回企画立案に活かした。
	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。	A	半期毎の事業報告を通して評価を実施し、事業の確認・見直しを行った。
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	舞台設備・消防設備等の保守点検はすべて専門業者に委託し、協定書に基づいた実施項目・保守回数並びに、関係法令に則った内容を網羅した。
	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	利用貸出に不備のないように適切な管理・点検・保守を行った。備品台帳に基づき、弊社持込備品等と区別し管理した。
	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	専門業者の点検により異常があれば直ちに教育委員会に報告するとともに関係業者に修理を依頼した。記録の保管を行った。
	④清掃業務	A	清掃は適切に行なわれていたか。	A	清掃業者に委託し、部屋使用後に必ず清掃を行っている。また、ホールのトイレについては公演終了時だけでなく、休憩時間等にもこまめな清掃を行い、維持管理に努めた。
	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	入室時の鍵の受け渡し、退出後の見回り・点検・施錠確認等を徹底した。また、防犯カメラによる監視、機械警備を活用した警戒管理等、防犯体制を整えた。