

(様式3)

平成31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H36年3月31日
設置目的	国重文施設を維持管理し且つ、地域振興を図ると共に、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)
		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	7,300,000	7,300,000	7,300,000	0
	利用料金	7,897,067	7,732,906	7,863,207	130,301
	その他	521,288	1,040,463	722,965	△ 317,498
	計 (a)	15,718,355	16,073,369	15,886,172	△ 187,197
	支出				
	人件費	7,406,342	7,203,520	7,712,202	508,682
	管理運営費	7,444,112	8,805,916	8,127,239	△ 678,677
	その他	0	0	0	0
	計 (b)	14,850,454	16,009,436	15,839,441	△ 169,995
収支差引額 (a) - (b)	867,901	63,933	46,731	△ 17,202	

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	その他収入に含まれる部屋賃料収入について、前年度の大規模な部屋利用が数件あったのに比べると金額としては落ち込んだが、件数としては増加している。支出に関しては賃金の値上げ等により増加傾向にある。管理運営費減少の大きな理由として、前年はパンフレットの増刷、PCの買換えなどが大きな支出があったためである。
--------------------------------------	--

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
基本協定に基づき、業務計画に従った管理運営業務を行った。年間の事業計画を遂行するにあたっては、賓日館の会で事前協議と事後報告等を密に行い、より効果的に事業展開できるようにした。その結果、地域住民や企業の部屋利用の増加やパスポート会員定着にも繋がるなど地域活性の拠点施設としての役割も担っている。維持管理については館内外の継続的な美化活動により、高いレベルで管理できしており、加えて管理外の表参道や都市公園など周辺環境美化にも努めている。また自然災害を予測した事前対応、災害後の事後対応も適切に行っている。危機管理についても平素から各種訓練を重ね、いかなる時でも迅速・的確に対応できるよう努めている。	施設設置目的や基本方針を理解し、適正・適切な管理がされた。運営状況や施設利用の際の許可・料金徴収も問題なく、書類の保管も適切であった。利用者に対しては、スタッフのサービス水準を確保し、利用者ニーズに即したイベントや企画を開催している。非常時・緊急時の対応や、苦情対応も適切であった。 施設・設備等の維持管理については、点検・修繕等が適切に行われ、来館者への安全性を確保した。また、重要文化財であることを理解し、景観・美観の保持も適切に行われた。

(様式4)

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	施設の目的や基本方針を十分理解し、管理を行った。	A	管理運営上の基本方針を理解し、管理が行われた。
	②施設設置目的の達成度	A	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	施設の設置目的は達成された。
	③利用者数	A	利用者数は当初の目標を達成したか。	A	全体の利用者は目標数を上回ることができた。また、基本方針の成果目標である有料入館者数前年度の2%増についても、前年度28,215人に対し、今年度28,925人で2.5%増となり、目標は達成された。
	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	供用日数・時間を守り、適切な施設運営を行った。
	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	作業責任者・業務担当者を設定し、適正な配置・勤務が取れた。
	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	基本協定書の規定に基づき、業務報告書及び事業報告書を作成、提出し、意思疎通を行った。
	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、修繕記録等、各種整備・保管が適正に行われている。
	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	町づくりの拠点施設として地域の文化的活動支援と地域事業への参画あるいは協賛を行った。
	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	使用許可等申請の取扱は個人情報の点からも適正、慎重に行った。
	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	各種の帳簿は漏れなく作成を行った。
	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	個人情報の取扱いについては、管理体制を整備し従業員に周知徹底を図り、定期的に職員に対して指導を行った。
	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、貸日館条例および同施工規則など各種法令を理解し、遵守した。

(様式4)

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	月替りの展示企画や各種イベントの企画を行い、イベント情報を年に4回地域の回覧に掲載した。インターネット上で情報を頻繁に更新した。	A	新しいイベントや企画も柔軟な視点で積極的に取り入れ、利用者の増加やリピーター獲得のための取り組みがされていた。
	②利用者の平等な利用	A	事務所内での情報共有を図り、サービス水準の確保を図った。	A	スタッフ間での情報共有を図ることで、施設のサービス水準が確保された。
	③適切な情報提供	A	ホームページやSNSを利用した情報提供を行った。	A	地域の回覧での周知のほか、ホームページやSNSを利用し、幅広く情報提供が行われた。
	④非常時・緊急時の対応	A	緊急時のマニュアルを整備し、従業員訓練を実施（防災・防火・AED）。また常に緊急時対応については意見を出し合い、確認するようにしている。	A	マニュアルを整備するだけでなく、訓練を行い実際に確認し、非常時・緊急時の早急な対応につながる取り組みがされた。
	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	意見は真摯に受け止め、苦情は迅速・適切に対応し、再発防止の策を講じるなど、適切な対応であった。
	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	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	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	業務報告書を元に反省・見直しを行い、次年度へ向けてつなげる取り組みがされた。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	定期的な施設の安全点検、機能確認、美観確認を行い、記録にまとめている。美観については維持できるよう毎日管理している。	A	設備の保守点検は適切な時期に行われ、建物・植栽等は常に美観の保持に努め、適切に管理された。
	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	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	異常があった場合は、速やかに伊勢市に報告し、適切な処置を講じた。
	④清掃業務	A	清掃は適切に行なわれていたか。	A	事前に予定を立て、予定に従って清掃を行った。日常清掃以外では年末の館内外大掃除を行っている。表参道の側溝土砂上げを適時行うなど、大雨・高潮を想定した対応も行っている。
	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。	A	鍵は定められた箇所に保管し、通用口用の鍵に関しては貸出簿を作成した。退出時には全館の戸締りを確認し、外部委託の施設警備を併用している。委託期間中に防犯に関する問題はな