

(様式3)

令和5年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	シンフォニアテクノロジー響ホール伊勢(観光文化会館)	所在地	伊勢市岩渕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日まで
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、あわせて市政の進展に寄与する。		
業務内容	・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(R5.3.31現在)		
施設所管課名	文化政策課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	51,725,922	50,245,556	50,511,771	266,215
		利用料金	25,352,730	27,562,525	31,754,105	4,191,580
		減収補填金	5,940,938	4,065,790	346,921	△ 3,718,869
		その他	6,321,128	549,602	675,451	125,849
		自主事業	11,527,547	34,761,857	32,310,596	△ 2,451,261
		計(a)	100,868,265	117,185,330	115,598,844	△ 1,586,486
	支出	人件費	29,021,187	29,938,231	28,419,816	△ 1,518,415
		管理運営費	49,358,275	54,872,857	54,290,798	△ 582,059
		その他	5,815,650	6,001,232	6,045,518	44,286
		自主事業運営費	15,362,032	37,394,849	35,767,123	△ 1,627,726
		計(b)	99,557,144	128,207,169	124,523,255	△ 3,683,914
収支差引額(a)-(b)		1,311,121	△ 11,021,839	△ 8,924,411	2,097,428	

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	コロナ禍による減収補填が無くなり自主事業収入減となった為、収入が前年度比△1,586千円となる。支出は人件費の縮小と自主事業支出減により、前年度比△3,683千円となる。
----------------------------------	---

3 評価（様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
<p>基本協定書、業務仕様書、事業計画書に基づき、管理運営業務を着実に実施。</p> <p>地域の様々な文化団体・学校・企業との連携を深め、地域の活性化に貢献。</p> <p>利用者様へ貸館アンケートとホールイベントアンケートを実施し、お客様ニーズを捉えながらサービス向上に努めた。</p> <p>伊勢市美術展覧会を含め年間26事業の自主事業を実施し、子どもから高齢者まで様々な世代の皆様が楽しめるジャンルのイベントを開催。</p> <p>職員の教育訓練については、接客マナー研修をはじめ各種研修と、地震・火災発生時を想定した避難訓練を近隣の明倫商店街と合同で実施。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営は、適正に行われていた。 ・自主事業については、積極的に企画し「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。 ・ホームページやSNSでの積極的な情報発信を行い、オンラインチケットサービスや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、また、利用者懇談会やアンケートなど積極的に利用者サービスの向上に努めている。 ・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。 ・地元の自治会やまちづくり協議会、商店街に対し、良好な関係を築いている。 ・地元大学ともCLL活動を通して協力関係を築いている。 ・今後も伊勢市の文化活動の拠点として、市民から親しんでもらえ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 シンフォニアテクノロジー響ホール伊勢(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	管理運営の基本方針を策定し、施設の設置目的を理解した上で管理運営を行った。	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	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	文化芸術に触れる機会が多くなるようサービスの向上に努めた。自主事業として伊勢市美術展覧会を含め26事業を計画どおり実施。	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。	A	対前年度比において、利用件数及び利用者数共に増加となった。	A	対前年度比において、利用件数及び利用者数共に増加となった。今後も利用者数の増加を目指し、アウトリーチ事業など会館のアピールにもつながる事業などにも積極的に取り組んでほしい。
	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	伊勢市観光文化会館条例第6条、第7条に基づき、適正に運営を行った。	A	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。
	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	事業計画書に基づき人員を配置した。統括責任者である館長のもとに総務課、事業課を配し管理運営業務を行った。	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	市担当者への報告・連絡・相談を徹底し、毎月の業務報告を通じて意思疎通を行った。	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。
	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	保守点検記録・整備・修繕等の管理記録簿は適正に保管している。	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	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	明倫地区まちづくり協議会、皇學館大學CLL活動等と連携し、自主事業イベントを開催した。	A	明倫地区まちづくり協議会との町歩きイベント実施など、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り扱いが個人情報の点からも適正、慎重に行った。	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	条例に基づき、適正に徴収した。	A	帳簿等が作成され、適正に行われていた。
	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	個人情報保護方針に従い、適正な管理を行った。	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	関係法令を遵守し、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。

指定管理業務の項目別評価表

施設名 シンフォニアテクノロジー響ホール伊勢(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	利用者サービスに努めた結果、利用の回復に結び付けることが出来た。	A	引き続き館内電子案内板の設置、利用者用有料コピー機の設置、会館独自のオンラインチケットサービスやキャッシュレス決済の運用など利用者の増加・利便性向上に取り組んでいる。		
	②利用者の平等な利用	A	公平・公正・不偏な立場で施設運営を行った。職員への教育・研修を行い、平等利用を徹底した。	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	ホームページ・広報いせ・かんぶんニュース・SNS等で幅広く情報を発信した。	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が整備され、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	警報発令時の避難所開設や消防訓練など、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	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	鑑賞型11事業、普及型8事業、参加型6事業と伊勢市美術展覧会の計326事業を実施。	A	幅広い利用者ニーズに応えつつ、指定管理者仕様書を満たす自主事業を行った。
	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	子どもから高齢者まで楽しめる事業を幅広く実施し、アンケート結果でも高評価を頂いた。	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	保守点検等は専門業者に委託し、仕様書に定められた項目・回数を実施した。	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	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれている。		
	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	施設設備の不具合が生じた箇所については、優先順位をつけ、市と協議を行い適切に修繕を実施した。	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	清掃は適切に行なわれていたか。	A	清潔で綺麗な会館となるよう、日常清掃を実施。	A	施設内外の美観保持は適切に行われた。
	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	1階駐車場に夜間人感センサーを設置し、防犯体制を強化。	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。