

令和7年度第4四半期 伊賀市にぎわい忍者回廊整備（忍者体験施設等整備）に関する  
PFI事業モニタリング評価

○令和7年度第4四半期モニタリング評議会報告書

日時：令和8年4月28日（火）13：30～16：00

場所：伊賀市役所本庁5階501会議室

委員：伊賀市 4名

有識者 3名

事業者：(株)にぎわいパートナーズ 7名（以下、事業者）

財務状況確認：(株)百五総合研究所 2名（以下、百五総研）※財務状況確認及び報告

事業者より提出された「プロジェクトマネジメント事業報告書」・「旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE の維持管理業務報告書」・「旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE 内の観光案内運営報告書」・「伊賀流忍者体験施設の維持管理業務報告書」・「伊賀流忍者体験施設の運営報告書」・「旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE 内の図書館の運営報告書」・「財務状況報告書」の内容について、事業者説明、市各担当課のモニタリング確認状況報告、及び百五総研からの財務状況報告の説明を受け、令和7年度第4四半期のモニタリング評価を行った。

モニタリング項目		モニタリング内容	結果
プロジェクトマネジメント業務	市と各業務責任者との連絡調整	市及び担当課との連絡調整は円滑に行われているか。	○
	課題解決策の検討	事業全体として継続的に機能するよう、課題解決に取り組んでいるか。	○
	セルフモニタリングの実施	安定的かつ継続的な事業実施につながるよう、適切なセルフモニタリングが行われているか。	○
	行政関係者への説明支援	適切に行われているか。	○
	その他、業務実施に必要な環境整備	適切に行われているか。	○
旧上野市庁舎 SAKAKURA	維持管理業務	施設、設備及び外構施設の保守点検業務 要求水準を満たす性能及び機能を維持するための保守点検は適切に行われているか。 ○建物内部・外部 ○エレベーター ○電気設備 ○機械設備 ○空調調和設備 ○給排水衛生設備 ○防火設備	○

A K U R A B A S E		施設、設備及び外構 施設の修繕業務 (小規模修繕及び中 規模修繕に限る)	要求水準を満たす性能及び機能を維持するた めの修繕は適切に行われているか。 ○建物内部・外部 ○エレベーター ○電気設備 ○機械設備 ○空調調和設備 ○給排水衛生設備 ○防火設備	○
			修繕計画に基づき計画的に修繕が行われてい るか。	○
		備品維持管理業務	運営に支障をきたさないよう管理・修繕は適切 に行われているか。	○
		清掃・環境管理業務	衛生的な施設であるよう定期清掃などは適切 に行われているか。	○
		安全管理業務	犯罪及び事故等の防止に努めている。	○
	運 営 業 務 ( 観 光 案 内 ・ 交 流 機 能)	受付・来客対応業務	要求水準を満たす性能及び機能が適切に行われ ているか。 ○専用窓口、電話及びメール対応 ○観光客の満足度及び消費客単価の向上並びに 滞在時間延伸につながる対応 ○市の観光全般に関する一時対応 ○情報技術を活用した利便性の高い予約や情報 収集が可能な仕組みを構築	○
		地元雇用の配慮	地元人材雇用に配慮しているか。	○
		利用者情報管理 (観光交流)	観光案内所利用者の情報収集を適切に行ってい るか。	○
市及び関係団体・組 織との連携		要求水準を満たす性能及び機能が適切に行われ ているか。 ○観光関連団体及び事業者等との連携・協力体 制 ○市及び関係団体等との定期的な情報共有	○	
伊 賀 流 忍 者 体 験 施 設	維 持 管 理 業 務	施設、設備及び外構 施設の保守点検業務	要求水準を満たす性能及び機能を維持するた めの保守点検は適切に行われているか。 ○建物内部・外部 ○エレベーター ○電気設備 ○機械設備 ○空調調和設備 ○給排水衛生設備 ○防火設備	○

	施設、設備及び外構 施設の修繕業務 (小規模修繕及び中 規模修繕に限る)	要求水準を満たす性能及び機能を維持するた めの修繕は適切に行われているか。 ○建物内部・外部 ○エレベーター ○電気設備 ○機械設備 ○空調調和設備 ○給排水衛生設備 ○防火設備	—
		修繕計画に基づき計画的に修繕が行われてい るか。	—
	清掃・環境管理業務	衛生的な施設であるよう定期清掃などは適切 に行われているか。	○
	安全管理業務	犯罪及び事故等の防止に努めている。	○
運 営 業 務	一般運営業務（接客 応対など）	○親切、丁寧な接客を行っているか。 ○近隣施設及び伊賀の歴史全般の知識向上に 努めているか。 ○各業務が適切に実施されるような体制を整 えているか。	○
	市及び関係団体・組 織との連携	○市と定期的な会議を行い、情報共有してい るか。 ○学校や地域と連携・支援・協力できる体制 を整えているか。 ○毎年、事業計画を作成し、市に提出し、承 認を得ているか。	○
	市民への周知啓発	○ホームページを立ち上げ、市ホームページ や市広報とリンクし、広報活動を行っている か。 ○SNS を利用して、タイムリーな情報提供を 行う。	○
	イベントの企画・開 催	○年間を通してイベントの企画や開催をして いるか。 ○チラシ、HP、SNSなどで周知、告知を行っ ているか。	○
	苦情処理	○「ご意見箱」を設置し、利用者から寄せら れた意見を分析・検証し、必要な改善を行 っているか。 ○すべての意見・苦情などは、迅速に市と共 有しているか。 ○スタッフやSPCなど関係者にも共有し、課 題の解決に努めているか。	○

		利用者情報管理	○対応状況の日報及び月報を作成しているか。 ○集計結果は報告、業務分析に活用できるよう管理しているか。	○
図書館	運営機能	開館準備業務	現在保有する資料等及びデータの移行をスムーズに行っているか。 ○資料の整理や移動 ○新図書館システム調達、既存情報データの移行	○
		イベントの企画開催	イベント実施	○
		運営管理業務	スタッフ雇用の地元採用 図書館移転整備及び運営	○
		デザイン・レイアウト	電子書籍の目標冊数に対し、資料収集を適切に行っているか。 ○伊賀市新図書館基本計画を基準としたスペースや機能の確保 ○内装計画、備品配置	○
		市及び関係団体・組織との連携	市と定期的な会議を行い、情報共有をおこなっているか ○定例会議等の開催	○
財務状況	決算内容及び支払内容	決算は計画通りであるか。不明瞭な科目や数値はないか。	○	
	事業収支計画との整合性	計画と整合しているか。大きな乖離はないか。	—	
	財務的リスク対策	現預金の確保や、借入による資金調達の計画は適切か。	—	
	構成企業の財務状況	SPCの構成企業の財務状況に懸念はないか。	—	

凡例 「○」モニタリングの結果、基準を満たしていた。

「×」モニタリングの結果、基準を満足していなかった。

「—」モニタリング事項がなかった。

#### ○総合評価

プロジェクトマネジメント、旧上野市庁舎の運営及び維持管理業務については、要求水準及び事業契約書に基づき、概ね適切な水準で実施されている。伊賀流忍者体験施設については、今回より運営業務が新たにモニタリング項目に追加され適切に運営されている。図書館業務については、4月開館に向けての開業準備が予定通りに進められた。財務状況についても事業者から提出された資料に基づき、百五総研により確認され「適」の評価が報告された。

### 【忍者体験施設の臭気対策】

令和7年10月27日のモニタリング評議会から指摘されている下記の内容について、様々な検証と対策を行っているが改善には至っていないため、引き続き検証を行い改善に取り組むこと。

(令和7年10月27日指摘事項)

お客様からの意見として確認されている浄化槽などからの臭気は、利用者の「快適性」および「施設満足度」を著しく低下させ、衛生面での不信感に直結する。本日の現地確認では臭気は確認されず、発生条件なども把握しきれていないところもあり、引き続き改善に向けた調査、対策の実行を求める。

### 【各部門の連携について】

令和8年1月29日のモニタリング評議会にて指摘された下記の内容について、プロジェクトマネジメント業務で報告され、改善されている。

(令和8年1月29日指摘事項)

特定事業の効果を高める附帯事業の実施状況の報告に加え、どのような連携をおこなっているか次回のモニタリングで報告をおこなうこと。

### 【旧上野市庁舎の空気環境測定及び浄化槽保守点検における基準値外項目について】

室内環境及び浄化槽（第7条検査）の基準値逸脱は、いずれも図書館開館準備に伴う一時的な影響によるもので、事情を踏まえればやむなしと判断する。恒常的な設備不具合は認められないが、今後は影響の最小化に努められたい。

#### ① 室内環境

2月に建物内の温度・相対湿度が一部区域で基準値外となったが、図書館開館準備に伴う出入口の頻繁な開放に起因する一時的変動である。今後、本等の搬入に際しては、再発抑制のため、扉開放時間の最小化、動線・時間帯の工夫、搬入期間中の温湿度の監視を徹底されたい。

#### ② 浄化槽（第7条検査）

放流水のBODが一時的に基準値を超過したが、図書館開館準備に伴う急激な人員増加による流入変動が要因であり、処理機能に重大な支障は認められない。今後は繁忙期を見込んだ運転条件の事前調整（ブロワ・返送汚泥・沈殿時間等）を徹底されたい。

### 【防火戸の可動域への障害物の設置について】

今回のモニタリング評議会の前日に旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE の現地確認を行った際に、2階伊賀ラウンジ及び学習・集会室前の防火戸の可動域内に椅子等が設置されている状況を確認した。防火戸の可動域には、火災時の安全確保のために障害物を設置してはならないため、施設内すべての防火戸の可動域内に障害となる物を設置しない等、正しく運用できるように全従業員に周知徹底されたい。