

令和 8 年度第 1 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 8 年度第 1 四半期モニタリング評議会報告書

日 時：令和 8 年 7 月 14 日（火）13：30～16：10

場 所：伊賀市役所本庁 2 階 202・203 会議室

委 員：伊賀市 4 名

有識者 3 名

事業者：㈱にぎわいパートナーズ 6 名（以下、事業者）

財務状況確認：㈱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業務報告書」・「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 内の観光案内業務報告書」・「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業務報告書」・「旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE 内の図書館運営業務報告書」・「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 8 年度第 1 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 ○駐車場	○

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（接客対応など）	○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	運営業務	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。	○
		イベントの企画開催	イベント実施	○
		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。 ○全ての意見・苦情等は、迅速に市と共有しているか。 ○図書館スタッフや SPC など関係者にも共有し、課題の解決に努めているか。	○
		システム管理業務	○来館者数の推移を把握・分析しているか。 ○事業に適した指標を定めて、各種統計情報を蓄積・管理し、市へ報告しているか。	○
		市内外その他館との連携	○視察や来客者への対応 ○県内図書館、県外図書館、大学図書館等の相互貸借・レファレンス連携・情報発信等を実施しているか。 ○上野点字図書館との連携をしているか。 ○国立国会図書館の図書館向けデジタル化資料送信サービスを利用者に提供しているか。	○
		運営管理業務	スタッフ雇用の地元採用	○
		一般運営業務	○利用者の希望に沿った公平かつスムーズな貸出しを行っているか。 ○レファレンスや、レフェラル、カレントアウェアネスサービスを行っているか。 ○初めての来館者にもわかりやすく、親切、丁寧な案内を行っているか。 ○物品等の貸し出しは時代に適した仕組みをつくらせているか。 ○館内 OPAC、WEB-OPAC の利便性を向上させる。 ○必要な備品消耗品の調達は、地元事業者を配慮しつつ、最も効率的な調達を行っているか。 ○ICT を活用し自動貸出機や予約棚などを設置することで、利便性を向上させる。 ○児童や車いすに対応可能なカウンターや掲示板を設置しているか。 ○市内各地で資料を返却出来るようにブックポスト等の設置を行っているか。	○

		○休館日や開館時間について利用者の利便性をはかっているか。 ○司書職有資格者 6 割以上（取得予定者含む）を配置するなど各業務が適切に実施されるような体制を整えているか。	
	資料管理業務	○地域資料や寄贈資料は、市と調整しながら収集、保存を行っているか。 ○除籍基準に基づいた除籍を行い、市と共有しているか。 ○除籍した資料はリサイクルするなど、有効活用するイベントを定期的に行っているか。 ○資料の購入については年間計画をたて計画的に行っているか。 ○選定基準に基づく選書を行い、市司書を含めた選定会を実施しているか。 ○資料の受入れについては、市と共有しているか。 ○利用者が本を手にしやすい配架や展示を行っているか。 ○資料の修理や弁償・督促処理を適切に行っているか。 ○蔵書点検の年間計画をたて、計画的に行っているか。 ○貴重資料の閲覧等の受け付け、市職員へ適切に取り次ぎを行っているか。	○
	市及び関係団体・組織との連携	○市と定期的な会議を行い、情報共有をおこなっているか。 ○三重大学国際忍者研究センター等の学術研究機関との連携・協力を行っているか。 ○ニーズに対応できる貸館の仕組みづくりを行っているか。 ○行政・学校や地域と連携・支援・協力できる体制を整えているか。 ○学習支援、読書推進、図書館利用につながる事業を実施しているか。 ○ボランティア団体との連携・支援。活動スペースを提供し、定期的な連絡や調整、会議を適宜行っているか。 ○学校と連携し、図書館見学や職場体験などの受入を行っているか。 ○子どもの自由研究や読書活動の支援や推進事業を行っているか。 ○近隣市町村等の住民が利用しやすいサービス提供等を行っているか。	○

		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 等を利用して、タイムリーな情報提供を行っているか。	○
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業務、旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE の維持管理及び観光案内運営業務、並びに伊賀流忍者体験施設の維持管理及び運営業務については、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。図書館運営業務については、4 月に開館し今回が初めてのモニタリングであったが、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。また、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が行われ、「適」との評価が報告された。

【伊賀流忍者体験施設の防火扉の全閉しない不備について】

忍者体験施設の防火設備定期調査で是正を指摘された防火扉については、火災時の人的被害や火災の延焼につながる恐れがあることから、早期に改善すること。

【忍者体験施設の臭気対策】…改善済

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、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 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。

【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】…改善済

令和 8 年 4 月 28 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、旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE の維持管理業務で報告され、改善されている。

(令和 8 年 4 月 28 日指摘事項)

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】…改善済

令和8年4月28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、旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE の維持管理業務で報告され、改善されている。

（令和8年4月28日指摘事項）

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全従業員に周知徹底されたい。

以上