

令和7年度第3四半期 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3四半期モニタリング評議会報告書

日 時：令和8年1月29日（木） 13：15～18：00

場 所：旧上野市庁舎2階学習・集会室

現場確認（旧上野市庁舎、忍者体験施設 13：15～15：30）

委 員：伊賀市 4名

有識者 3名

事業者：(株)伊賀市にぎわいパートナーズ 6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

令和7年10月27日のモニタリング評議会において、施設の状況や維持管理の方法、設備等の確認をしておくべきとの意見があり、冒頭に両施設の現場確認をおこなった。旧上野市庁舎においては、施設の配置や図書館引っ越し作業の状況、オープンに向けた準備状況を確認した。また、観光案内業務や併設する伊賀百貨、附帯事業であるカフェ、宿泊機能についても見学を行った。忍者体験施設では各フロアの構成や、体験メニューについても事業者が説明を行い、現場での質疑も行った。

その後、旧上野市庁舎 SAKAKURABASE 2階学習・集会室へ移動し、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」・「維持管理業務（旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE）報告書」・「旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE 内の観光案内運営報告書」・「維持管理業務（伊賀流忍者体験施設）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」の内容報告を受け、事業者説明、市担当の確認状況報告、及び百五総研からの財務状況報告の説明を受け確認を行った。

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 S A K K A K U R A B A S E	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。	—
		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。	○
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、運営および維持管理業務は、要求水準およ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。

図書館業務については、移転作業やシステム構築など開業準備が予定通りに進められている。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、百五総研による確認で「適」の評価が報告された。

すべてのモニタリング項目が充足されており、提供されるサービス水準も概ね満たしていると評価する。

#### 【忍者体験施設の臭気対策】

令和7年10月27日のモニタリング会議で指摘した、下記の内容について、引き続き早期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。

#### 【駐車場への円滑な侵入対策】

令和7年10月27日のモニタリング会議で指摘した、「大型バス等の車両侵入時における円滑性と安全性の確保が急務です。特にお客様の安全性と利便性向上を最優先とし、この課題に対する早期の対策実施を求めます」について、問題は改善されている。

#### 【各部門の連携について】

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