

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

	施設所管課	産業観光部観光振興課
施設名	大津市温泉保養交流施設 比良とぴあ	
指定管理者	株式会社アヤハレークサイドホテル	
指定期間	平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日	
指定管理料	年額 0円	（総額 0円）
設置目的	温泉及び自然を活かした保養、交流及びレクリエーションの場を市民に提供するとともに、本市の観光の振興を図るため、大津市温泉保養交流施設を設置する。	
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・比良とぴあの利用に供する業務 ・屋根付多目的広場及び調理等実習室の使用の許可に関する業務 ・比良とぴあの施設及び設備の維持管理に関する業務 	

所管課 総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	施設運営については、感染症対策を行いながら、適切に実施されている。スタンプカードの配布やBBQ等、自主事業により集客に結び付いている側面はあるものの感染症対策等により更なる集客策であるポイント2倍デー等を実施できておらず、また新型コロナウイルス感染症とそれに伴う施設の閉館により使用料収入及び利用者数が目標及を下回っており、厳しい運営状況となっている。

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由	
I 実施体制	施設の設置目的の達成 □ 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B (良好)	適宜	B (良好)	設置目的を理解し、事業計画書及び仕様書に沿って適切に管理運営されている。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 障害者の雇用促進に努めていたか。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B (良好)	適宜	B (良好)	事業計画書及び出勤状況について、適切に実施されている。
	職員の研修 □ 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	適宜	B (良好)	研修及び職員教育状況は概ね適切に実施している。
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、実地調査	B (良好)	適宜	B (良好)	条例及び規則等に違反することなく運営されている。
	個人情報保護・情報公開 □ 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	仕様書、協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	適宜	B (良好)	個人情報の取扱いについて口頭により確認し、情報公開請求の有無等を確認した。
	管理記録 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	適宜	B (良好)	業務日誌、点検結果、修繕履歴等を保管している。
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	適宜	B (良好)	台風や大雨の際に、迅速に本市への連絡及び現場対応できる体制を取っている。
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	適宜	B (良好)	緊急時のマニュアルを整備し、事務所に掲示していることを確認した。
《I 総括》	業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8項目】	B (良好)		B (良好)		

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

評価項目及び評価の視点		確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
Ⅱ 内容・水準	施設管理 <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	B (良好)	適宜	B (良好)	開館日や時間を遵守している。
	利用状況 <input type="checkbox"/> 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	C (課題含)	不適正	B (良好)	新型コロナウイルス等の影響で自助努力を超えている。
	利用者対応 <input type="checkbox"/> 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 <input type="checkbox"/> 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	適宜	B (良好)	服装、言葉遣い、接客態度及び設備等の提供状況について、概ね適切に実施している。
	業務運営(全体) <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	適宜	B (良好)	事業計画書及び事業報告書を照らし合わせ、概ね適切に運営している。
	自主事業運営 <input type="checkbox"/> 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B (良好)	適宜	B (良好)	自主事業計画書及び事業報告書を照らし合わせ、概ね適切に実施している。
	維持管理 <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	適宜	B (良好)	点検表、日報、修繕履歴等から、概ね適切に実施していることを確認した。
	情報提供 <input type="checkbox"/> 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 <input type="checkbox"/> ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	適宜	B (良好)	パンフレットを施設周辺の他施設にも配備し、ホームページも頻りに更新することで、情報発信を行っている。
	環境配慮 <input type="checkbox"/> 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	適宜	B (良好)	省電力には積極的に力を入れ、新電力を利用している。
	意見・要望・苦情 <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	適宜	B (良好)	大きな苦情なく運営されている。
	利用者アンケート <input type="checkbox"/> 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	適宜	B (良好)	アンケートより、概ね適切に運営していることを確認した。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準10項目/当施設10項目】			B (良好)		B (良好)	
Ⅲ 収支等	経理事務 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)	B (良好)	適宜	B (良好)	通帳及び帳簿等、概ね適切に管理している。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 予算と決算に大幅な相違がなく、収入-支出はプラスとなっているか。 <input type="checkbox"/> 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	C (課題含)	不適切	B (良好)	自助努力を超えている。
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 <input type="checkbox"/> 清掃、警備、保守点検、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、委託契約書、実地調査	B (良好)	適宜	B (良好)	グループ企業やグループのスケールメリットを活かし、経費削減に努めている。
《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設3項目】			B (良好)		B (良好)	
Ⅳ その他(独自)	その他 <input type="checkbox"/> お風呂の稼働率を上げるための集客策	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、最低限しか実施できていない。	B (良好)	感染拡大防止を意識しながら、最低限実施した。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			B (良好)		B (良好)

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	61,900,000 円	⇒	実績	47,523,120 円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	122,000 人	⇒	実績	90,065 人
	【指定管理者コメント】					
新型コロナウイルス感染症によって日々の利用が伸び悩む中、まん延防止等重点措置及び緊急事態宣言の発出に伴う時短営業及び閉館によって、更に数字が落ち込んだ。						
【施設所管課コメント】						
使用料の目標対比は76.7%、利用者数の目標対比は73.8%で推移した。まん延防止等重点措置により8/6～8/26を時短営業、緊急事態宣言の発出により8/27～9/30を閉館とした。例年たくさんの方が来場される時期と時短、閉館の期間が重なったため、厳しい実績となった。						

自主事業 実施による 成果	<主な自主事業の実施状況>				
	事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況 (実施・追加・未実施)	特記事項(「未実施」の場合はその理由)
	風呂の日プレゼント配布	自主事業	毎月10日・26日にプレゼントを配布。	未実施	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため。
	スタンプカード	自主事業	1回入浴する毎にスタンプを押印。20回毎・60回とスタンプが集まる毎に入浴券等景品。	実施	
	ポイント2倍デー	自主事業	上記スタンプカードの押印が2倍になる日を設定。	未実施	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため。
	営業時間延長	自主事業	営業時間を22時まで延長。	実施	5/1～5/4、7/22～8/7
	飲食スペース	自主事業	軽食、ソフトクリーム等の飲食スペースを設置。	実施	
	夏期限定BBQ	自主事業	BBQ+入浴のプラン。	実施	実績123名。
	火曜日及び年末開場	自主事業	定休日となっている火曜日と12月30日を開場。	実施	
	比良とびあCUP開催	自主事業	BSCとのコラボで地元の小松・木戸小学生サッカーチーム対象の大会を実施、上位チームぬい入浴券等を贈呈。	未実施	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため。
	地元特産物市場開催	自主事業	朝市として地場産の物産販売。	実施	土・日・祝日開催。
	周年オープン祭	自主事業	くじ引きによる入浴券、ドリンク等のプレゼント他、ポイントカードのスタンプ3倍、飲食コーナー割引等の催事。	未実施	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため。
	ロゴタオルプレゼント	自主事業	年頭に600名限定でロゴタオルをプレゼント。	実施	
【指定管理者コメント】					
最低限の集客サービスは実施できているが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、集客のためのイベントを打ち出せない。また時短営業や閉館により、夏休み期間の営業時間延長を実施できず、BBQの実績も低迷した。					
【施設所管課コメント】					
新型コロナウイルス感染症対策を取りながら、最低限の自主事業を実施できた。					

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】				
	機器の故障時に、修繕箇所を見極め、営業に支障がないように、部分部分の修繕を行っている。				
【施設所管課コメント】					
営業に支障が出ないよう迅速な修繕を行っている。10/1からの営業再開時も、大きな故障はなかった。					

特記事項等	
--------------	--

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順

指定管理者自己評価

➡

所管課評価

➡

指定管理者

➡

送付

➡

行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)