

指定管理導入施設実績評価シート（令和4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	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理料	年額 3,000,000円	（総額 15,000,000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、利用者数が回復しきっていない。 また、エネルギー物価高等の影響が大きく、光熱水費の高騰で、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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 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、適切に実施されており、障害者の雇用についても努めている。
	職員の研修 <input type="checkbox"/> 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。同グループ会社内での研修を活用している。
	法令等遵守 <input type="checkbox"/> 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。近年、同様の温泉施設であった温泉法違反事例等についても聴き取りし、問題のないことを確認した。
	個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 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休止・短縮営業などの現場対応できる体制を取っている。
	緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 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、職員に周知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4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、ホームページも頻繁に更新することで、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、グループ会社で安価な料金形態を利用している。
	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。アンケートについては5～10件/月の回答がみられる。
《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)	適切に行っている	B (良好)	実施できている。
	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)	利用料改定等を行ったが、エネルギー原料費高騰などの影響が大きく、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)	実施できている	B (良好)	実施できている。再委託などについても確認し、適切に実施されている。
《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)	
自Ⅳ のそ 取の 組他 等(独)	その他 <input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症防止を意識した運営	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	実施できている	B (良好)	消毒を実施している(1回/h)
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 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4年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	61,900,000 円	⇒	実績	58,887,420 円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	122,000 人	⇒	実績	105,561 人
	【指定管理者コメント】					
新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、プレゼント配布やポイント2倍デーといった集客のためのイベントを打ち出せず、利用者数を伸ばすことができなかった。						
【施設所管課コメント】						
使用料の目標対比は95.1%、利用者数の目標対比は86.5%で推移した。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部の自主事業については未実施となり、利用者数がコロナ禍以前の数字には回復しきっていない。						

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)
	朝市	自主事業	土日に朝市を開催し野菜を販売	実施	
	BBQ	自主事業	夏季にガーデンBBQの実施	実施	
	営業時間延長	自主事業	GW、夏休み期間の営業時間を22時まで延長	実施	8/1～8/31及び9/1～10/15の土日祝に実施。
	比良とびあカップ	自主事業	7月10日ミニサッカー大会開催	実施	
	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。
	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	
	BBQ	自主事業	BBQ+入浴のプラン。	実施	実績109名
	年末開場	自主事業	休館日12/30開場	実施	
	初風呂開場	自主事業	年始(1/2)に600名限定で檜炭石石鹸をプレゼント。	実施	前年のロゴタオルから変更。
【指定管理者コメント】					
ポイントカードによる集客を実施しているが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、プレゼント配布やポイント2倍デーといった集客のためのイベントを打ち出せていない。物価高騰等により、事業内容を見直している。					
【施設所管課コメント】					
混雑回避のための定休日開場等、新型コロナウイルス感染症拡大防止を意識しながら、自主事業に取り組んでいる。					

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】
	機器故障時に、修繕箇所を見極め、営業に支障が出ないよう修繕を行っている。
	【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。本市でも大浴場の三方弁の交換、補給水モーターバルブ取替修繕、入場者の安全のため、屋上防水の緊急工事と、自動ドア部品の改修を行った。

特記事項等	
--------------	--

