

指定管理導入施設実績評価シート（平成30年度）

	施設所管課	産業観光部 観光振興課
施設名	旧竹林院	
指定管理者	坂本観光協会	
指定期間	平成29年4月1日 ～ 平成34年3月31日	
指定管理料	年額 3,500,000円	(総額 17,500,000円)
設置目的	坂本の歴史、伝統及び文化を継承し、もって市民の文化の向上及び発展に寄与するとともに、本市の観光の振興を図るため。	
業務内容	(1)旧竹林院を利用に供する業務 (2)旧竹林院施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)その他市長が定める業務	

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標 8,000,000 円	⇒	実績 7,582,900 円
	利用者数	目標 30,000 人	⇒	実績 26,253 人

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	旧竹林院の魅力でもある庭園をSNSや雑誌等で周知でき、多くの集客があった。目標には届かなかったものの、利用者数は135%、使用料収入は150%と、前年度と比較して大きく伸びている。来年度は、NHK大河ドラマ「麒麟が来る」の放映による誘客アップも見込まれるため、より集客につながる事業の推進を期待する。

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	所管課確認事項
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。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	目的に沿って実施している	B (良好)	概ね実施できている
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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	A (優良)	障害者雇用の雇用を継続	B (良好)	庭園清掃を障害者雇用で対応されている。
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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	実施出来た	B (良好)	概ね実施できている
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、関係書類等、実地調査	B (良好)	守っている	B (良好)	概ね実施できている
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。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	適切に実施	B (良好)	概ね実施できている
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)	適切に出来ている	B (良好)	概ね実施できている
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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	出来ている	B (良好)	集客が上がるよう、市と密に連絡が取れている。月次報告等滞りなく提出されている
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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	確保し、訓練実施	B (良好)	概ね実施できている
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準B項目/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（平成30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	所管課確認事項
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。	事業計画書、日報	B (良好)	実施している	B (良好)	概ね実施できている
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	A (優良)	3.5割アップしました。	A (優良)	SNS発信等で誘客に成功
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)	インバウンド向けにポケット活用、利用者に評価されている。	B (良好)	ポケット活用等、利用者が不便を感じないように対応されている
事業運営 <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"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 自主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。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	計画的に実施	A (優良)	自主事業の充実、リフレクション写真等で利用者満足度向上
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)	出来ている、お茶室の障子を張り替えた。	B (良好)	指定管理者にて適宜行っている。大きな修繕等は市に報告できている
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"/> ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	出来ている	B (良好)	概ね実施できている
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	A (優良)	落ち葉リサイクルでごみ減量に努めた。	A (優良)	落ち葉リサイクルで経費削減
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)	確立し対応している。	B (良好)	概ね実施できている
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)	常に実施している。	B (良好)	概ね実施できている
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目／当施設 項目】			B (良好)	B (良好)	
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)	適切に出来ている。	B (良好)	概ね実施できている
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	A (優良)	4割アップした。	A (優良)	集客が上がリ、収入が大幅にアップしている
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、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	積極的に取り組んでいる	B (良好)	概ね実施できている
《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設 項目】			B (良好)	B (良好)	
その他		C (課題含)	鹿の侵入対策が出来ていない。	C (課題含)	指定管理者と協力して対応していく
《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】			C (課題含)	C (課題含)	

特記事項等 (課題・成果)

【指定管理者】
 春と秋に自治連合会と観光協会の協力を受けて、駐車場でのイベント実施と、主屋でのリフレクション撮影ポイントがSNSで拡散した事と、秋の敷もみじも好評で集客力がアップした。防犯カメラを設置し利用者の安全を見守ることが出来た。課題として駐車場の無断駐車対策が大きな問題である。

【施設所管課】
 今年度の旧竹林院の取り組み(自主事業、SNS発信)は非常に効果的なものも多く、集客力アップとともに来館者の好評価にもつながっている。さらに来年度放映のNHK大河ドラマ「麒麟が来る」の誘客にも乗り、さらなる集客を目指してほしい。集客があがるにつれ、様々な問題が発生してくるが、市と連携し解決策を見出せればと思う。

