

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

	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 ～ 令和4年3月31日	
指定管理料	年額 3,490,000円	（総額 17,650,000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 18,943,382 円
	利用者数	目標 30,000 人	⇒	実績 53,594 人

	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
総合評価	B (良好)	旅行会社のニーズを把握して、休館日における貸切利用を実施した結果、団体利用が増加し、またSNSで話題となったことから個人利用者も増加したことから、目標人数、目標使用料収入を十分に達成した。今後も、新たな利用者層の獲得などを推進し、本市の観光振興に寄与する施設となるよう努めてほしい。

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)	設置目的を理解し、事業計画書、仕様書に沿って問題なく管理運営されていることを確認した。
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)	事業計画書、出勤状況について適切に実施されていることを確認した。
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	C (課題含)	コロナウイルス感染症の為に実施出来なかった	C (課題含)	3月に予定していた職員研修が新型コロナウイルスの影響により実施できなかったが、今後は研修時期を早める等、検討されたい。
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)	条例、規則等に違反することなく運営されていることを確認した。
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。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	適切に実施	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)	適切に出来ている	B (良好)	業務日誌、点検結果、修繕履歴等を保管していることを確認した。
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)	台風や大雨の際に、迅速に本市への連絡及び現場対応を行っている。
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。	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)	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 項目		B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

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	
Ⅱ 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 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	A (優良)	旅行会社のニーズを把握して、自主事業として開館日数を増やした結果、利用者数の大幅な増加につながった。
	利用状況 □ 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)	前年比205%	A (優良)	利用者数が前年の2倍以上となった。
	利用者対応 □ 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。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 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)	適切に出来	B (良好)	服装、言葉遣い、接客態度や、設備等の提供状況について、概ね適切に実施していることを確認した。
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 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	B (良好)	事業計画書及び事業報告書により、概ね適切に運営していることを確認した。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 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)	お茶室トイレ・職員トイレ修理 産業廃棄物の処分 駐車場ボックス撤去した	B (良好)	点検表、日報、修繕履歴等により、概ね適切に実施していることを確認した。
	情報提供 □ 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。 □ 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)	利用者数の増加に対応するため、必要なタイミングでパンフレットを増刷し、対応していた。また、ホームページも頻りに更新することで、積極的に情報発信を行っている。
	環境配慮 □ 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ゴミ減量に努めた。	B (良好)	落ち葉リサイクルにより、環境配慮に努めている。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 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)	特に大きな苦情なく運営している。
	利用者アンケート □ 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)	常に実施して反映している。	B (良好)	アンケート内容を確認し、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9項目/当施設 項目】			B (良好)	B (良好)		
Ⅲ 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 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)	通帳、帳簿等、概ね適切に管理していることを確認した。
	収支状況 □ 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。 □ 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)	前年比187%	A (優良)	利用者数の増加により、収支も大幅な増となっている。
	経費節減の取組 □ 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。 □ 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)	経費削減を意識した再委託を実施している。
	《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)	
Ⅳ その他	その他		C (課題含)	害獣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)	<p>【指定管理者】 休館日貸し切り等団体予約獲得に努め、団体入場者が前年比 260%になると共に、インスタ映え効果で個人入場者が前年比 180% にアップした。課題として駐車場の混雑対策として効率的な管理(有料化)が急務</p> <p>【施設所管課】 入館者数が大幅に増加し、入館者数、利用料収入とも大幅に増加し、目標を達成することができた。しかし、入館者数が増えたことにより新たに生じた課題や、新型コロナウイルス感染症対策を考慮した施設運営が求められる。</p>
------------------	---

