

指定管理導入施設実績評価シート（令和2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 		

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	61,900,000 円	⇒	実績	38,655,579 円
	利用者数	目標	122,000 人	⇒	実績	80,888 人
	【主な自主事業実施による成果】					
飲食物販売9,910,410円、売店(お土産、風呂関連グッズ販売等)3,146,114円						

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等、自主事業により集客に結び付いている側面はあるが、新型コロナウイルス感染症とそれに伴う施設の閉館や悪天候により使用料収入及び利用者数が目標及び前年度を下回っており、厳しい運営状況である。				

	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
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。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	適切	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	B (良好)	適切	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	B (良好)	適切	B (良好)	研修及び職員教育状況を口頭により概ね適切に実施していることを確認した。
	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	A (優良)	遵守	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	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	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)	適切	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 <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)	適切	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2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	A (優良)	遵守	B (良好)	開館日や時間を遵守していることを確認した。
	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	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 □ 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	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)	適切	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)	適切	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 □ 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)	適切	B (良好)	リー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、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	B (良好)	適切	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 □ 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)	適切	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 □ 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)	適切	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)	A (優良)	適切	B (良好)	通帳及び帳簿等、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	C (課題含)	課題	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。
	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)	適切	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					
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】					

特記事項等(課題・成果)

【指定管理者】
新型コロナウイルス感染症による利用客数の減少や高齢者の来場者比率の上昇による収入減と、労務費の上昇や水道光熱水費の増加に伴う支出の増加で、収益が出る構造になっておらず、年々厳しくなっている。

【施設所管課】
使用料収入は目標対比62.4%、昨年対比71.2%、利用者数は目標対比66.3%、昨年対比71.5%で推移した。新型コロナウイルス感染症等で利用客数が減少し、諸経費が上昇する中で、感染症対策を実施しながら利用客数を増やす方法を早急に考える必要がある。

