

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	おごと温泉観光公園	
指定管理者	おごと温泉旅館協同組合	
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
指定管理料	年額 16,878,000円(令和3年度)	(総額84,240,000円)
設置目的	おごと温泉を活用した公園による憩いの場を提供するとともに、市民、観光旅行者等の交流を促進し、本市の観光の振興を促進する。	
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・大津市おごと温泉観光公園条例第4条に規定する事業の実施に関する業務 ・公園の利用に関する業務 ・公園の施設及び設備の維持管理に関する業務 	

	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
所管課総合評価	B (良好)	公園全体の利用者数は、昨年対比109.3%、目標対比54.4%で推移した。昨年度と比較して、新型コロナウイルス感染症による閉館はなかったものの、8月に機材故障があり足湯の利用ができなかったことと厳冬による使用者の減少により、昨年実績9.3%増にとどまった。どうすれば集客に結び付くか、問題意識を持って小規模イベントや販促に取り組んでいる。

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
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)	計画通り実施しました	B (良好)	設置目的を踏まえ、事業計画書及び仕様書に沿って、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 □ 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)	"	B (良好)	事業計画書と出勤状況について、適切に実施されていることを確認した。
職員の研修 □ 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)	"	B (良好)	研修と職員教育状況について、概ね適切に実施していることを確認した。
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)	"	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 □ 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)	"	B (良好)	個人情報の取扱いについて口頭により確認した。
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)	"	B (良好)	業務日誌、点検結果、修繕履歴等の保管を確認した。
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)	"	B (良好)	常に連絡体制表を掲示している。
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)	"	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。
《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)	計画通り実施しました	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 <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	B (良好)	"	B (良好)	新型コロナウイルス感染症により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)	"	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。
	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)	"	B (良好)	事業計画書と事業報告書により、概ね適切に運営していることを確認した。
	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)	"	B (良好)	自主事業計画書と事業報告書により、概ね適切に運営していることを確認した。
	維持管理 <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)	"	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 <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)	"	B (良好)	パンフレットを常に配布し、ホームページ等を更新することで、積極的に情報発信を行っている。
	環境配慮 <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)	"	B (良好)	ヒアリングにて、環境配慮、リサイクル等の推進を確認した。
	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)	"	B (良好)	特に大きな苦情なく運営できている。
	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)	"	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)	計画通り実施しました	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 <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	B (良好)	"	B (良好)	新型コロナウイルス感染症により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)	"	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3項目】			B(良好)		B(良好)	
自Ⅳ の そ 取 他 等 (独	その他 <input type="checkbox"/> 利用者減少の対策として、昇り設置及び回覧等によるテイクアウト業務の強化を図る。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	計画通り実施しました	B (良好)	昇りと回覧を確認した。
	《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	円	⇒	実績	円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	80,000 人	⇒	実績	43,548 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を目的として大規模イベントが開催出来なかった他、夏休み期間中に足湯が故障し、長期の休業を余儀なくされたこと等もあり、来訪者数は目標数値を大きく下回り、売上も減少しました。						
【施設所管課コメント】						
新型コロナウイルス感染症、8月の足湯設備の故障、厳冬による足湯利用の低迷が重なり、来訪者は昨年度を上回ったものの、目標数値は下回った。						

＜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)
0510(おごと)の日フェスタ	指定自主事業	フリーマーケット	未実施	コロナウイルス感染症の拡大防止を目的として
戦国BASARAコラボレーションデジタルスタンプラリー	自主事業	デジタルスタンプラリー台を設置	実施	4月29日(木)～12月5日(日)
おごと温泉ノルディック・ウオーク	指定自主事業	片道3.9kmをインストラクター指導の下で体験	実施	5月29日(土)開催 ※参加者12名
手作り体験教室	指定自主事業	合皮で小銭入れを作ろう	実施	7月25日(日)開催 ※参加者6名
おごと温泉花火大会縁日	指定自主事業	模擬店出店	未実施	コロナウイルス感染症の拡大防止を目的として
カフェ新メニュー	自主事業	抹茶ミルクフロート、ココアフロート	実施	入込客数及び売上を増加させるため
収穫祭	指定自主事業	ミニステージ、模擬店出店	未実施	コロナウイルス感染症の拡大防止を目的として
手作り体験教室	指定自主事業	多肉植物の寄せ植え教室	実施	11月28日(日)開催 ※参加者40名
おごと温泉ノルディック・ウオーク	指定自主事業	片道3.9kmをインストラクター指導の下で体験	未実施	悪天候のため ※12月18日(土)
門松設置	自主事業		実施	利用者の満足度を高めるため
新春特別企画	自主事業	滋賀羽二重餅入りぜんざい販売 ※1日20食限定	実施	入込客数及び売上を増加させるため
おごとんお誕生祭	指定自主事業	誕生日ケーキ振舞い、ミニステージ	未実施	コロナウイルス感染症の拡大防止を目的として
【指定管理者コメント】				
指定管理者として適正に施設の管理運営を実施しましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を目的として大規模イベントを自粛したほか、少人数参加型のイベント(ノルディック・ウオーク)が12月に続き、3月も悪天候のため中止になった事もあり、利用者数は減少しました。自主事業では、滋賀県を含む近隣府県に緊急事態宣言は発令されませんが、自粛呼び掛けの影響もあり、物販及び飲食の売上は落ち込みました。				
【施設所管課コメント】				
新型コロナウイルス感染症拡大防止に注意しながら、様々なイベントを実施している。天候不良があり一部は実施できてないが、集客に結びつけるべく、試行錯誤を重ねている。				

課題及び課題解決の結果	【指定管理者コメント】
	第1期、第2期から変わらず、来訪者数の減少が課題となっております。コロナウイルス感染症による外出の自粛が大きく影響しているのは間違いのないと思いますが、年末からの厳しい寒さも客足が伸びなかった要因の1つと考えられます。
課題及び課題解決の結果	【施設所管課コメント】
	期別に来訪者を見ると、第1期は昨年対比206%、第2期は昨年対比87.2%、第3期は昨年対比92.4%となり、全体は昨年対比109.3%で推移した。昨年の第1期は緊急事態宣言の発出により休館していたため、昨年対比で伸びている。今年の第2期は、機器故障に伴い足湯を閉鎖したため、昨年対比で減少した。

特記事項等	
--------------	--

