

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	大津市温泉保養交流施設 比良とびあ	
指定管理者	株式会社アヤハレクサイドホテル	
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 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"> ・比良とび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 ・比良とび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 58,316,240 円
	利用者数	目標 122,000 人	⇒	実績 119,773 人
	【主な自主事業実施による成果】			
飲食物販販売 16,306,687(BBQ売上含)、売店(お土産、風呂関連グッズ販売等)4,912,123、GW時間延長×268名、夏季×649名、9月土日祝日×223名 オープン(H14以来)初の12月30日588名、1月1日×489名 開場				

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	使用料の目標達成率は94.2%、昨年対比95.9%で推移した。また利用者数の目標達成率は98.1%、昨年対比96.6%で推移した。平成30年度は台風や地震等、自然災害が相次ぎ、施設を取り巻く環境が良くない中で、利用者減を最小限に抑え、健闘していると言える。

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)	適切	B (良好)	適切である。
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	B (良好)	適切	B (良好)	適切である。
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)	適切	B (良好)	適切である。
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	A (優良)	遵守	B (良好)	適切である。
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	B (良好)	適切である。
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	B (良好)	適切である。
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)	適切	A (優良)	適切である。避難指示等が発令された際は、すぐに市に連絡している。
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)	適正	B (良好)	適切である。
《I 総括》	業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 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	
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	A (優良)	適切である。
	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	B (良好)	やや適正範囲内	B (良好)	適正である。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の応対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)	適切である。
	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)	適切である。
	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)	適宜修繕対応	A (優良)	適切である。
	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)	適切である。
	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)	適切である。
	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)	適切である。
	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)	適切である。
	《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)	
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ていたか。 □ 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)	適正	B (良好)	適正である。
	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	C (課題含)	課題あり。
	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)	適切である。
	《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)	<p>【指定管理者】 6月の大阪地震に始まり、7月初旬の大雨、7月週末の台風、9月の台風通過2回等自然災害が多い1年だった。滋賀県の最低賃金の上昇に伴う労務費の上昇、高齢者の来場者比率の上昇による収入減など苦しい状況にあった。修繕費のコストも上がっており、厳しい。</p> <p>【施設所管課】 7月6日大雨、9月4日、30日台風の際は市と協議のうえ、閉館時間等を早めており、柔軟な対応を行っている。</p>
-------------------------	--

