

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

	施設所管課	産業観光部	観光振興課
施設名	大津港サイクルステーション		
指定管理者	めぐるまち大津共同事業体		
指定期間	令和4年4月28日～令和7年3月31日		
指定管理料	年額 0 円(令和4年度)	(総額 0 円)	
設置目的	関西からのビワイチ来訪のゲートウェイとして、観光客やサイクリストが気軽に訪れ、頼れる拠点を設置する。これにより、大津市・滋賀県の周遊することを促進し、日帰りはもちろん宿泊旅行者の増加を目指す。また、カフェや随時行うイベント等を通じて地域の憩いの場として、地域の活性化に取り組む。		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ○休憩及び交流拠点の施設・設備維持管理業務 ○情報発信及び観光振興業務 ○物産紹介および展示業務 ○レンタサイクル業務 ○飲食提供業務 		

所管課 総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	オープン1年目ではあるが、HPやSNSを活用し集客に対する積極的な姿勢を評価できると思います。行動制限がなくなった2年目はさらなる集客を見込めると思います。外国人観光客の来店が増加してきた際にも、パンフレットの補充や入口のポップの準備など迅速に対応していただきました。

	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
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。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	A (優良)	事業計画に基づき運営している。	B (良好)	適切な管理運営を努めている。
	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。	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)	事業計画に基づいた職員配置を行い、労働条件においても適正である。	B (良好)	知識を持ったスタッフが店頭に立ち対応している。
	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。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	食品の提供における機器の取り扱いや自転車メカニックなど専門スキルのトレーニングを実施した。	B (良好)	スタッフに向けた研修プログラムを計画し実施している。
	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、関係法令等、実地調査	B (良好)	仕様書に記載される関係法令・条例等に基づき業務を行った。	B (良好)	遵守している。
	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。	仕様書、協定書、管理方法(実地調査)	B (良好)	協定に基づき適正な情報公開に努めた。	B (良好)	適切に行っている。
	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)	業務日報を毎日作成・管理していた。	B (良好)	日報をファイリングして保管している。
	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。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	毎月定例会を設け情報共有に努めた。適正な内容で各種報告書を提出していた。	B (良好)	月に一度の定例ミーティング、月次報告書等により情報を共有している。
	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。	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)	緊急時の連絡体制を整備し、臨時休業等について確認した。	B (良好)	緊急時の連絡体制を確認し、消防訓練を実施している。
《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4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)	開館日、時間を遵守して営業していた。	B (良好)	遵守している。
	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	B (良好)	新型コロナウイルスの影響で目標に対しわずかに減少したが、堅調に増加した。	B (良好)	冬季休業期間が明けた3月の利用者が増加傾向であるため、今後に期待できる。
	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)	利用者からのクレームや意見や相談に迅速に対応し、適切に運営できた。	B (良好)	アンケート回答率を上げるための対策をしたり、利用者からの意見を取り入れたり柔軟な対応ができています。
	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)	計画書に則し事業を実施している。利用促進に向けてはより積極的に取り組む必要がある。	B (良好)	利用者促進に向けてHPやSNSを活用している。
	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)	計画書に掲げる事業の内、未実施あり。随時実施していく。(例:シェアサイクル導入)	B (良好)	計画的に実施している。
	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)	修繕が必要な箇所は随時対応している。備品のメンテナンス、清掃を定期的に行い管理している。	B (良好)	修繕が必要な箇所についての対応も迅速であり、適宜相談、報告を受けている。
	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)	パンフレットを制作し情報発信に取り組んだ。ホームページを適切に管理し、更新している。	B (良好)	HPやSNSを活用し情報を発信している。
	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)	給水スポット認知向上の為にリユースボトルや関連商品を販売している。	B (良好)	適切に行っている。
	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)	アンケートによるお客様の声の収集に努めている。集計結果をデータ化し、管理している。	B (良好)	アンケートの集計結果を管理している書類を現地で見せていただいた。実際に運営に反映していることを毎月のミーティングで報告を受けている。
	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)	アンケートによるお客様の声の収集に努めている。集計結果をデータ化し、管理している。	B (良好)	アンケートの集計結果を管理している書類を現地で見せていただいた。実際に運営に反映していることを毎月のミーティングで報告を受けている。
《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)	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)	現金管理、経理事務は適正に処理している。現金出納簿は毎日金種別に管理しており、銀行への入金履歴との突合も仕組化している。売掛金の入金確認や証票管理、売上日次データのファイリング、資産(設備)一覧表にくわえ稼働状況などきめ細やかな管理を実施している。今後も経理事務の帳票類の整理に努め、その過程で業務の適切な管理を推進していく。	B (良好)	現地で日報管理の書類を見せていただき、適切に行っていることが分かった。
	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)	計画を若干下回り、新型コロナウイルスの影響を受けた。初年度につき減価償却相当のマイナスとなった。	B (良好)	初期投資もありマイナスではあるが、低い水準ではないと思われる。来年度以降は今年度を基準に評価する。

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

	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)	基幹システムの利活用による業務効率化、会計システムの自動化、設備の細やかな保全、コピー用紙等消耗品の節約意識の向上など継続的なコストダウンを実施している。今後もムダを削減し、働きやすさと業務効率を維持促進し、コストダウンを図っていく。	B (良好)	予約システムを導入し、スタッフの負担を削減するなど、適切に実施している。
	《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)	
IV その他 (独自の取組等)	その他 <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げたサイクリスト向けPR活動の取り組みを推進したか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	●アプリを使ったサイクリングイベントキャンペーンへの参加。 -CYCLEBALL season III 2022/9/1～12/27 -ツール・ド×関西 2022/10/22～12/27 開催 ●2022/11/5 大津びわ湖サイクルフェスタ開催	B (良好)	HPやSNSの運用、サイクリングイベントの企画で県との連携を積極的に行っていた。
	《IV総括》 その他に関する評価【当施設1項目】		B (良好)		B (良好)	

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	人	⇒	実績	9,548 人
	【指定管理者コメント】 「気軽なピワイチ」の発信が奏功し、一泊二日や二泊三日の利用など、宿泊をしながら利用者のペースで楽しむ予約も多くいただきました。ゴールデンウィークやピワイチの日周辺は自転車が予約で埋まることもあり、ニーズがうかがえました。また、カフェ利用もリピータを獲得できるようになり、土産コーナーの認知度も徐々に高まっています。新型コロナウイルスの感染状況が回復するにつれ、団体利用も見込めると予想されます。					
【施設所管課コメント】 HPやSNSを活用し情報を発信していただき、認知度向上につながっていると思います。行動制限があった1年でしたが、インバウンド観光客も回復してきており、令和5年度はさらなる利用者の増加が期待できると思います。						

自主事業 実施による 成果	<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)
	サイクリングコラボ	自主事業	自転車と一緒にスノーピークほぎアを飲食とセットで貸出し、サイクリング先での疑似キャンプ体験を提供。	実施	2022年9月より実施。モニターキャンペーンも開始。
	大津びわ湖サイクルフェスタ	自主事業	500名が参加するライドイベントや自転車関連ブースのマルシェを開催した。	実施	本社主導で実施する案件で、ピワイチバイクはそのサポートを担当しました。よって、ピワイチバイクにかかる収支は発生していません。
	自転車デビュー教室	自主事業	お子様向けの自転車乗り方教室を実施した。	実施	本社主導で実施する案件で、ピワイチバイクはそのサポートを担当しました。よって、ピワイチバイクにかかる収支は発生していません。
【指定管理者コメント】 サイクルツーリズムの活性化や地域住民の自転車利用促進に向けて、イベントを開催しました。今後さらに自転車で大津・滋賀を旅する魅力の発信を試みるとともに、より多くの事業者を巻き込んで地域全体でサイクルツーリズムを推進してまいります。					
【施設所管課コメント】 HPやSNSでの告知、モニターキャンペーンを実施するなど、集客に積極的な姿勢を評価できると思います。自転車教室の開催により、地域の方にも身近に感じていただける機会になったと思います。オープン1周年記念イベントに関しても計画していただき、更なる認知度向上が期待できると思います。					

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】 ゴールデンウィークの車両全数貸出の経験より、30台→70台に増台しました。10月～11月の観光シーズンはそれでも連泊の利用などで全台貸し出しただけの週末がありました。その他利用者の声を元に改善・サービス確認を継続しています。カフェでは冬季限定メニューが好評で、リピーターの獲得につながっています。また、インバウンド需要に応えるため、入り口に「welcome」「歓迎」など英語・中国語・韓国語のサインを張り、店内に誘導する工夫をしました。
	【施設所管課コメント】 毎月のミーティングにて、改善した点や新しいサービスの報告をしていただいております。利用者からの意見を取り入れ柔軟な対応ができていていると思います。

特記事項等	
-------	--

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順

```
graph LR; A[指定管理者自己評価] -- 提出 --> B[所管課評価]; B -- 通知 --> C[指定管理者]; C -- 送付 --> D[行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)];
```