

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	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 16,700,000 円	（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 	

主な成果 <small>（自主事業含む）</small>	利用者数	目標	80,000 人	⇒	実績	54,796 人
【主な自主事業実施による成果】						
11月までは利用者数、売上共に順調に推移しておりましたが、12月以降は故障等による足湯の長期休業や新型コロナウイルス感染症の拡大防止を目的としてイベントを中止した事もあり、全体の売上は昨年からの横ばいでしたが、来訪者数は下回りました。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	利用者数は目標対比68%、昨年対比83.3%で推移した。12月以降は、足湯の機器故障や新型コロナウイルス感染症の流行で、利用者数が大きく落ち込んだ。観光客向けに温泉旅館とコラボしたドリンク券の配布、地域住民向けにイベント開催のチラシの配布等をおこなっており、効果が出ている。

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	所管課確認事項	
I 実施体制	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。	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 □ 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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	"	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 □ 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)	"	B (良好)	研修、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 □ 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)	"	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。	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、情報公開請求の有無等を確認した。
	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、修繕履歴等を保管していることを確認した。
	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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	"	B (良好)	常時、連絡体制表を掲示し、緊急時等に備えている。
	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。	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 <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。	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。また、台風や大雨の際は閉館時間等を早める体制を取るなど、事故防止に努めている。
	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)	"	B (良好)	機器故障等で利用者目標を達成できていないが、観光客、地域住民向けに誘客策を実施している。
	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、接客態度等の扱いは適切であったか。 <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 <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"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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)	"	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 <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)	"	B (良好)	パンフレットは常に配備され、ホームページも更新することで、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している。
	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9項目/当施設 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)	利用者数は減少したものの、自主事業であるカフェや物販が好調であったことから、収支はプラスとなった。
	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)	"	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】 指定管理者として適正に施設の管理運営を実施すると共に自主事業として多数のイベントを開催し、多くのお客様に来園して頂きましたが、足湯の長期休業や新型コロナウイルス感染症の拡大防止を目的として、イベントを中止した事もあり、利用者数は昨年を下回りました。ただ、飲食部門につきましては、団体様の予約も多数あり、カフェ利用者数及び売上は増加傾向にあります。
	【施設所管課】 観光客と地域住民のそれぞれに焦点をあてた誘客策は効果をあげている。次年度は新型コロナウイルス感染症の影響で集客は難しいかもしれないが、来訪者が「おごと温泉を訪れて良かった。」と思っただけのような試みを期待したい。

※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：

指定管理者自己評価

➡

所管課評価

➡

指定管理者

➡

行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)

送付