

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	都市計画部公園緑地課
施設名	柳が崎湖畔公園(びわ湖大津館を含む。)	
指定管理者	京阪・琵琶湖汽船グループ	
指定期間	令和 4年 4月 1日 ~ 令和 9年 3月31日	
指定管理料	年額 44,447,000円(令和 4年度)	(総額 222,235,000円)
設置目的	①びわ湖の自然を活かした環境学習施設として利活用。 ②琵琶湖畔に位置する観光スポットとしての利活用。 ③学生や地域住民、ボランティア団体等の協働の場として利活用。 ④ロケーションを活かしたイベントの場として利活用。	
業務内容	管理事業 柳が崎湖畔公園(びわ湖大津館を含む。)の公園管理 (びわ湖大津館内の会議室及び多目的ホールの利用受付、英国式庭園の運営、有料駐車場の運営、湖畔公園の一般管理、条例備品の貸出) 自主事業 飲食事業、ブライダル事業、売店事業、イベント教室の実施	

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)	各事業について、概ね事業計画どおり実施しており、実施体制については良好であった。 会議室や庭園など各施設の利用者数については、各媒体を通じて積極的な情報提供に取り組んだことなどにより、ローズフェスタが過去最高の入場者数を記録するなど、前年度より増加していた。 また、収支については、全国的な光熱費の上昇がみられたが、概ね事業計画どおりであったため、適正な水準であったといえる。 次年度以降については、利用者数の増加に伴う各課題等の解決に取り組むとともに、施設のさらなる利用促進に取り組まれない。

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	B (良好)	年間を通し、事業計画に沿って運営管理に努めた。	B (良好)	施設の設置目的を理解し、管理運営を行っていた。
	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。	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)	適正な人員の確保とソフト計画を実施できた。障がい者1名を継続して直接雇用している。	B (良好)	事業計画に沿った職員配置であった。また、障がい者雇用にも取り組んでいた。
	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。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	社内コンプライアンス、ハラスメント委員会を設置、専属社労士の指導のもと計画的に取り組んだ。	B (良好)	社内コンプライアンス、ハラスメント委員会の設置のほか、社労士による社内研修を行っていた。
	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、関係法令等、実地調査	B (良好)	都市公園条例をはじめ、社内法令順守指針に基づき適切な研修を実施した。	B (良好)	関係法令等について、適切に遵守していた。
	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。	仕様書、協定書、管理方法(実地調査)	B (良好)	社内業務監査指針及び、協定書に基づき個人情報ははじめとした機密文書は、施錠できるロッカーにて管理した。	B (良好)	個人情報を含む資料については、施錠可能なロッカーで保管しており、適切に管理していた。
	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)	社内業務監査指針に基づき、日誌、入金伝票、各点検・修繕簿などは定位置にて適切に保管した。	B (良好)	業務日誌や点検結果などについて、適切に整備、保管していた。
	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。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	担当者と都度連絡を取り、調整・報告において適正に実施した。	B (良好)	市の担当者と連絡、調整は適切であり、事業報告書などの提出についても、時期や内容は適正であった。
	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)	社内危機管理連絡網を継続して設置している。※消防法令に関する自衛消防自衛訓練は年2回(9/15、2/16)に実施した。	B (良好)	危機管理連絡網を管理事務所内に掲示していた。また、年2回消防訓練を実施しており、安全管理に努めていた。
《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)	定められた開館・運営時間を遵守し、利用者への安心安全の配慮のもと事故などの未然防止に努めた。	B (良好)	開館日や開館時間を遵守していた。日々の巡回により危険個所の把握に努め、事故等の未然防止に取り組んでいた。
	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)	駐車場・会議室等は前年実績より好調に増収に推移した。	B (良好)	各施設の利用件数は、昨年度比において、多目的ホールは183%、会議室は123%、庭園は133%であった。
	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)	接客マニュアルに則り、適切な接遇を実施。また、施設・備品については適宜提供した。	B (良好)	指定管理者内の接客マニュアルに則り、接遇については適切であった。また、設備、備品についても、適切に提供していた。
	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)	計画書に沿って実施した。また、利用促進に向けて関東圏の旅行会社を中心にバスツアー誘致を実施した。	B (良好)	事業計画に則して事業を実施していた。また、年度を通じて旅行会社の誘致を行うなど、施設の利用促進に取り組んでいた。
	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)	計画書と設置目的に沿って実施した。	B (良好)	事業計画に則して、教室やイベントを実施しており、イルミネーション事業やローズフェスタなどについては、多数の来場者が訪れ、公園利用の促進に寄与していた。
	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)	年次計画を前提に、定期的な保守点検および修繕を執行した。	B (良好)	施設設備保守管理を計画的に実施し、修繕が必要な箇所については、適宜対応していた。また、日常の清掃や保守、警備等についても、適切に実施していた。
	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)	年内の計画通り、季節の案内チラシを作成・配布、またホームページ、SNSへの情報発信も随時更新を実施した。	B (良好)	イベントごとに案内チラシ等を作成するとともに、ホームページやSNSを随時更新するなど、積極的に情報発信に取り組んでいた。
	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)	コピー用紙の裏紙の利用促進、段ボール・紙ごみのリサイクルを前提とした分別処理を実施した。	B (良好)	コピー用紙の裏紙利用や、段ボールなどを資源ごみとして分別リサイクルを行うなど、省資源の推進に努めていた。
	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)	24時間ご意見を賜えるよう、ホームページによるご意見フォームを継続設置。	B (良好)	ホームページやパンフレットなどに連絡先を明記し、意見や要望を取得する仕組みを構築していた。
	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)	手軽に利用者アンケートに協力いただけるように用紙を廃止しスマートフォンにてQRコードを読み取っていただく方法を引き続き実施。	B (良好)	イベント時にアンケートを取得していた。また、今年度から、各会議室にQRコードを設置しており、電子上でアンケートを取得することで、利用者アンケートを取得しやすい環境を整えていた。
《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)	社内経理監査指導の下、帳簿記帳・つり銭管理・売上入金など適切に執行。減免申請についても適切に対応した。	B (良好)	つり銭等の管理は適切であった。また、帳簿等も整備しており、適切に経理事務を行っていた。
	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)	管理事業において、電力・ガスの高騰の費用圧迫が懸念されたが、損益幅はほぼ当初計画内に収めることができた。	B (良好)	管理事業について、計画比において、収入は106%、支出は96%であったため、適正な水準であったといえる。
	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)	高騰する光熱費を少しでも軽減すべく、使用していないお手洗いや部屋などの空調や電気の点灯放置無きように徹底した。	B (良好)	全国的に光熱費が上昇する中、可能な範囲で節水、節電に取り組み、経費節減に努めていた。
《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)	その他 <input type="checkbox"/> 利用料金増収策についての取り組み(事業計画書12頁) 1) 観光創造により新たなガーデン来園者数増を目指す	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	管理事業の中でも重要な位置づけである庭園の入園者数を伸ばすべく、旅行者への誘致やテレビメディアへの情報提供を怠らず利用促進に向けて取り組んだ。	B (良好)	ホームページやSNSを通じて随時情報発信を行うとともに、旅行会社へ積極的に情報提供を行うことで、団体利用の促進に取り組んでいた。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			B(良好)		B(良好)

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	28,064,080 円	⇒	実績	33,340,290 円
	稼働率	目標	10 %	⇒	実績	11.3 %
	利用者数	目標	150,000 人	⇒	実績	146,374 人
	【指定管理者コメント】					
<p>新型コロナウイルス感染症による生活の変化、特に観光については徐々に回復傾向に入ると予想し令和4年度事業をスタートした。利用料目標についても2019年度を100として8割程度の回復と見込んで予算を立てていたが、目標を大きく達成することができた。要因として今年度の特筆すべきところは、我々が強みとしている英国式庭園の春バラのシーズンにおいて5月の入園者数が27,104名となり、平成14年(2002年)の開園以来の単月最高入園者数を記録、やはり近場の観光より徐々に再開の流れが大きく反映したものと考えられる。しかし、これは我々京阪琵琶湖汽船グループがより魅力ある施設づくりへの取組の評価を頂き数ある観光地より選んで頂ける施設に成ってきたとも分析できる。</p>						
【施設所管課コメント】						
<p>公園やイベントの情報発信について、HPやSNS、案内チラシ等を活用して積極的に行ったことで、施設の利用者数の増加につながっていたと考えられる。また、旅行会社への情報提供を行い、団体客の誘致にも積極的に取り組んでいた。しかしながら、利用者数の増加に伴い、駐車場の満車による渋滞等の問題が発生したことから、次年度以降についても、利用者数の増加に向けた取り組みとそれに伴い発生する課題の解決を両立されたい。</p>						

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)	
	飲食事業	自主事業	喫茶、ランチ、ディナーの提供。	実施	年間来客人員 25,268名(前年比+2,627名)	
	物販事業	自主事業	バラ雑貨をはじめ、滋賀県ゆかりの雑貨を取り揃え。	実施		
	春・秋のローズフェスタ	自主事業	バラのシーズンに合わせた様々な企画を展開。	実施	ガーデニングブームにより、花苗販売が好評であった。総売上802千円(過去最高)	
	ハロウィンフェスタ	自主事業	庭園内におけるハロウィンの飾りつけ	実施		
	イルミネーション事業	自主事業	冬季イルミネーション事業 12月1日～2月14日(1月は土休日のみ)	実施		
	【指定管理者コメント】					
<p>全体的に、観光の回復傾向にあると感じられた。飲食事業についてもツアーバスが多くなり、あわせて個人の動きも冬季に開催している「冬のイルミネーション事業」において入園者数は15,801名となり、過去最高であった前年の次に多い入園者数となった。ローズフェスタなど各イベントについては当初予定の通り実施し、誘客に努めた。</p>						
【施設所管課コメント】						
<p>ローズフェスタやイルミネーションなど、庭園を活用した事業については、過去最大の来場者数を数えるものも多く、公園の認知度の向上や利用促進に寄与していた。また、旅行会社への情報提供を積極的に行うことで団体客の誘致に取り組んでおり、自主事業収入については、昨年度比で147%増加であった。</p>						

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】					
	<p>利用者が年々増加し観光地になりつつある側面からすると、湖畔公園の開園当時よりの有料駐車場の受け入れ台数が160台となっている現状はマンションや釣り人などの利用もあり、満車でしばしば利用者に不便をかけることがあるので解決方法を見出したい。</p>					
	【施設所管課コメント】					
<p>イベント開催時等については、駐車場が満車になり、市道に駐車場待ちの列ができていた状態が散見された。魅力のある事業の展開により、利用促進に結びついている反面、交通対策等の課題もあることから、次年度以降については、施設が抱える諸問題の解決に向けて積極的に協議、検討されたい。</p>						

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

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