

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	大津市都市計画部 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	平成31年 4月 1日 ~ 令和4年 3月31日	
指定管理料	年額 42,190,000 円(令和3年度)	(総額 126,637,000 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)	法令を遵守し、資料の保管や連絡体制に問題はなく、実施体制は良好である。 また、内容についても、新型コロナの影響で新型コロナ発生前ほどには回復していないものの、昨年度より利用件数は上回っており、特に自主事業のイングリッシュガーデンは多くの集客となっていた。 収支についても前年度より改善されており、黒字の結果となった。

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
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)	びわ湖大津館の利活用についての提言を念頭に、施設への誘客策として予定していたイベントなどを計画通りに実施できた。	B (良好)	施設の設置目的を理解し、目的に沿った管理運営が行われていた。
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)	利用者の増減に合わせ、人員配置と労働環境の維持に努められた。また、障がい者の直接雇用に向けて準備を進めている。(継続中)	B (良好)	事業計画に基づいた人員配置であり、適正な労働環境を維持されていた。
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)	社員研修については、琵琶湖汽船にて12月16、20日の両日に受講した。	B (良好)	社内研修を行い、職員の教育を実施されていた。
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、また京阪グループの定めている法令順守指針に基づき適切な運営を行った。	B (良好)	指定管理者内の法令順守指針に基づき、適切な運営を行っていた。
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)	協定書に基づき、個人情報書類、機密文書は施錠ロッカーにて適切に管理・保管した。また、文書廃棄についてもシュレッダーを使用し裁断廃棄した。	B (良好)	個人情報等が記載された文書は施錠できるロッカーで保管されていた。
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)	日報、入金伝票及び入金確認については本社経理にて一括管理、また各点検・修繕簿などは事務所内の定位置にて適切に保管した。	B (良好)	業務日誌、入金伝票、各点検・修繕簿等を、適切に管理されていた。
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)	何事においても、担当者とも都度連絡を取り、調整・報告を適正に実施した。	B (良好)	市と指定管理者間の連絡体制等は問題なく、書類等の提出も適切に行われていた。
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設置、また消防法令に従い消防自衛訓練は9月と2月に予定通り実施した。	B (良好)	消防訓練を行い、危機管理連絡網を整備するなど、緊急時の連絡体制や対応について確立されていた。
《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 □ 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。	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られた。	B (良好)	規定の開閉時間を遵守し、巡視や監視などにより利用者の安全にも配慮されていた。
	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)	コロナ禍による行動自粛背景により、会議室は新規顧客の利用が伸び悩み平年時より減少した。	B (良好)	前年度より利用者数は増加しているが、新型コロナの影響前までは回復していない。
	利用者対応 □ 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。 □ 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)	接客マニュアルに則り適切に接遇できた。施設・備品については適宜修繕などを行い利用者に提供できた。	B (良好)	指定管理者内の接客マニュアルに則り、適切に利用者対応が行われていた。また、施設・備品については、計画的に修繕を行っていた。
	業務運営(全体) □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 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)	事業全体としては、概ね計画どおり実施できた。また利用促進に向け外部への情報発信等に努められた。	B (良好)	概ね事業計画どおりに事業を実施した。また、外部への情報発信を適宜行い、利用促進を図った。
	自主事業運営 □ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 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。 □ 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)	教室やイベントは予定通り実施した。テーマについても冬季剪定やお正月のフラワーアレンジメントなど季節に応じた内容とした。	B (良好)	自主事業については概ね予定どおり実施された。季節ごとの花に合わせたイベントや講座、教室のほか、イルミネーション事業など、積極的に利用促進に繋げていた。
	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)	計画通りに保守管理と施設美化に努めた。修繕については経年劣化によるものが徐々に増加しており、突発的な修繕案件は優先順位を精査し予算内に執行できるように努めた。また、安全確保案件については、東玄閣軒下の原因不明の陥没場所の立入禁止チェーンを設置して利用者の安全確保に努めた。	B (良好)	経年劣化のものが徐々に増加していく中、修繕について優先順位を付けて計画的に執行されていた。
	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)	計画通り、継続したホームページやSNSへの情報更新、また、大津市広報やチラシ紙媒体の制作も行き遅延なく情報発信に努めた。	B (良好)	ホームページやSNS、広報やチラシなど、情報発信を積極的に行っていた。
	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)	弊社の環境マネジメントに基づきコピー用紙の裏紙の継続使用、また資源ごみリサイクルを前提に分別処理を実施した。	B (良好)	裏紙利用や資源ごみのリサイクルに備えた分別処分を行っていた。
	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)	ホームページによるご意見フォームを設置している。令和3年度において苦情件数は無し。	B (良好)	ホームページにご意見用のフォームを設置しているが令和3年度において苦情はなかった。
	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)	コロナ禍による接触などが敬遠されているので、フロントにての対応時にスタッフが直接談話においてニーズの調査を行っている。現在、QRコードによるアンケートを取る手段を進めている。	B (良好)	新型コロナの影響で、不特定多数が接触することを敬遠されているので、フロントによる対応時に聞き取りを実施されていた。
《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 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 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)	B (良好)	京阪グループ経理監査方針に従い、帳簿記帳・つり銭管理・収入の入金など監査を受けている。	B (良好)	指定管理者の事業所における経理監査方針に従って帳簿記帳やつり銭管理などを適切に処理されていた。
	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	B (良好)	エネルギー価格高騰の影響を受け始めており、水道代は前年並みであるが電気・ガス代が上昇し始めているものの、前年並みに抑えることができた。	B (良好)	前年度より利用料金は増加し、経費は削減されていた。
	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)	使用していない廊下の消灯や、空調使用時間の削減に取り組んだ。また、第三者委託業務については、適宜担当者意見交換をして適切に執行した。	B (良好)	使用していない廊下の消灯や空調使用時間の削減など、経費の削減に取り組んだ。また、第三者委託についても、適切に執行されていた。
	《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)	

指定管理導入施設実績評価シート(令和3年度)

IV その他 (等) 独自の 取組	その他 <input type="checkbox"/> 市民の意見ヒアリングに努める。	仕様書、事業 計画書、事業 報告書、実地 調査	B (良好)	2/23に自治会と公園の清掃ボランティアについての協議を実施。清掃ごみの一時保管場所の設置の要望があり、指定管理者としてどのようなことができるかを検討し始めた。	B (良好)	公園の清掃に係るボランティアについて、自治会と指定管理者で相互の実施可能な内容について協議が行われた。
《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	34,310,000 円	⇒	実績	25,887,710 円	自主事業を除く。
	稼働率	目標	11 %	⇒	実績	9 %	会議室、多目的ホール
	利用者数	目標	152,000 人	⇒	実績	116,055 人	自主事業を除く。
	【指定管理者コメント】 長引くコロナ禍で利用者が低迷していたところであるが、冬のイルミネーション事業では国の補助金事業である大津市の「SLOWOTSU」に参画。庭園内のイルミネーションに加え、キッチンカーの設置や館のライトアップを実施。事前にテレビや情報誌各社へのアピールも行き、期間中の入園者は前年比5,242名増となり過去最高の集客となった。2期8年の指定管理を終えたが、年々観光地としての認知度が上がってきているように感じる。						
【施設所管課コメント】 利用件数、利用料金は新型コロナの影響を受ける前までには回復していないが、前年度より増加した。また、経費についても前年度より削減されており、適切な管理運営が行われていた。							

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	
	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	
	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409千円
	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	BBC「光ル☆おおつ」の番組枠にて収録有。10/23(土) 18:05より放映
	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	実施	
	【指定管理者コメント】 特になし				
	【施設所管課コメント】 イルミネーション事業の集客が昨年より増えており、知名度が上がってきていると感じられる。				

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】 特になし			
	【施設所管課コメント】 修繕や維持管理について適切に行われていた。			

特記事項等	
--------------	--