

指定管理導入施設実績評価シート（令和2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2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。)の公園管理全般 自主事業 飲食事業、ブライダル事業、売店事業

主な成果 (自主事業含む)	使用料収入	目標	34,310,000 円	⇒	実績	28,066,654 円	
	稼働率	目標	11 %	⇒	実績	6.8 %	※貸会議室(15室)
	利用者数	目標	152,000 人	⇒	実績	115,272 人	
	【主な自主事業実施による成果】						
今年度で4年目となる成安造形大学との共同事業である冬の観光誘致と庭園の営業時間外の有効活用をねらった「冬のイルミネーション」であるが、過去最高の13,498名を動員した。							

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	施設の目的に沿って適切に管理されており、業務日誌等の記録管理も問題ない。必要に応じて市との連絡も行われおり、実施体制は問題ない。 全国に発出された緊急事態宣言発令により、4月18日より5月31日の間は施設閉鎖となった。以降、3密回避などの観点から会議室、イベント、教室の利用が大幅に減少、団体ツアーも皆無となり自主事業を含め収入に大きく影響した。一方、備用品・雑費等諸経費のなお一層の削減に努め全事業の最終損益は1,357千円の減益に収めた。 イルミネーション事業に関しては、入場者数が昨年度と比較して大幅に増加しており、情報発信の効果がでていた。

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)	事業計画に則り、また、安心施設を利用して頂けるよう感染対策などにも努めた。	B (良好)	目的に沿った管理運営に努めており、感染症対策も行われていた。
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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	事業計画に基づいた人員配置、及び、実態に合わせた要員配置に努められた。また、継続して自立支援施設と連携し就労体験を受け入れた。	B (良好)	事業計画に沿った職員配置を行い、適正な労働環境を維持していた。また、自立支援施設と連携し、継続的に就労体験を受け入れていた。
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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	社内の法令遵守事項、ハラスメントに関する教育を本社にて実施した。	B (良好)	業務に必要な研修を実施していた。
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、関係書類等、実地調査	B (良好)	社内の監査役監査の指導に基づき関係法令を遵守した。	B (良好)	監査役監査の指導に基づき、関係法令を遵守していた。
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。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	協定書、及び社内監査指針のもと適切に行った	B (良好)	協定書及び社内監査指針に基づき、個人情報が記載された文書等を、適切に保管していた。
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)	営業日報、帳簿、設備点検結果報告書や修繕簿等も適切に記録・保管していた。	B (良好)	業務日誌や修繕の記録等を、適切に記録・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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	随時、担当者と連絡を取り、調整・報告において適正に業務を履行した。	B (良好)	市と指定管理者間の連絡体制等問題なく、書類等の提出も適正であった。
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。	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更新し、管理体制を維持した。	B (良好)	緊急時の連絡表を管理事務所に掲示していた。また、暴風警報発令中は、夜間に待機するなどの管理体制を敷いていた。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設 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2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	B (良好)	緊急事態宣言の発出により、市と協議の上4/18～5/31において施設の閉鎖を行った。それ以外は協定書に基づき運営時間を遵守できた。また、安心安全のもと事故発生件数はゼロである。	B (良好)	コロナ禍であったが、事業計画及び市の要請に則り、開館時間等を遵守していた。
	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)	年間を通して、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響は大きく例年の水準を下回っている。	B (良好)	新型コロナウイルスの影響による施設の閉鎖があり、利用者数は水準を下回ったが、イルミネーション事業における入場者の増加などは評価できる。
	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)	社内接客マニュアルに則り適切な接遇を実施。また、施設・備品については必要に応じて修繕や更新を実施した。	B (良好)	社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。
	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)	自主事業において、恒例の冬期イルミネーション事業を注力し実施。コロナ禍による出控えの中、昨年以上の入場者となり憩いのひと時を提供できた。管理事業についても計画どおり適切に実施できた。	A (優良)	管理事業について、計画どおり実施した。自主事業について、感染症対策を実施し、イルミネーション事業においては、昨年度と比較して150%以上の入場者を記録した。
	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)	第三者委託業者とともに定期的に保守点検に努められた。庭園植栽については仕様書に従い季節に応じた美観の維持と向上に努められた。	B (良好)	計画的に植栽や維持管理を行い、美観の保全に努めていた。
	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)	季節ごとのイベント計画に基づき、ホームページ更新やSNSのアップロード、また継続した京阪グループの情報網への発信に努めた。	B (良好)	HPやInstagramなどのSNSを通じて、イベント情報等の発信を行っていた。
	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)	事業系廃棄物減量・資源化計画に則り、年間を通じリサイクル等の推進などに努められた。	B (良好)	使用していない部屋を電気を消すなど、環境に配慮していた。
	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)	ホームページなどによるご意見メールをはじめ、口頭苦情についても適宜早急な対応を行った。	B (良好)	HPなどで問い合わせをできる体制を確立し、適宜早急に対応を行っていた。また、要望や苦情は年間を通じて少なかった。
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)	利用者ニーズの把握に努め、管理運営に反映させるべく尽力した。	B (良好)	常時アンケートを実施することで利用者ニーズの把握に努めており、管理運営に反映させていた。	
《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)	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)	社内経理監査基準に則し、監査役監査により帳簿・つり銭管理、および入金等において正確に執行できた。	B (良好)	社内経理監査基準に基づき、複数人で出入金の管理を行うことで、適切に管理していた。
	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)	コロナ禍の影響により計画通りの水準とならなかったが、利益を確保し経費支出については適切に抑制することができた。	B (良好)	新型コロナウイルスの影響により、収入が大幅に落ち込んだが、経費を削減することで、赤字幅を抑えられていた。
	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、委託契約書、実地調査	B (良好)	電力自由化として関西電力と引き続きグループ包括契約し光熱費削減を図った。第三者による管理委託については、計画通り実施できた。	B (良好)	関西電力とグループ包括契約を結び、光熱費の削減が行われていた。
	《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設 項目】			B (良好)	B (良好)	B (良好)
Ⅳ その他	その他 □ 努力事項として掲げたSNSでの情報発信の取り組みを推進したか。	実地調査	A (優良)	成安造形大学と共同事業である、イルミネーション事業を更に魅力あふれるものとし増収を図る。	B (良好)	イルミネーション事業が成安造形大学のカリキュラムになることで、より魅力のある取り組みになっていた。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】			B (良好)	B (良好)	B (良好)

特記事項等 (課題・成果)

【指定管理者】
びわ湖大津館は、扉や窓を開放した自然換気はできるが、3密回避の観点による施設全体の強制換気設備が整っておらず今後のニューノーマル対策が急がれる。また、英国式庭園については観光施設的要素が強く、野外ということもありコロナ禍でも県外ナンバーの来園者が多くみられた。そのような中、冬のイルミネーション事業については、過去最高の来園者を記録し今までの情報発信の積み重ねが功を奏した。

【施設所管課】
新型コロナウイルスの影響によって、管理事業・自主事業ともに収入が大幅に減少した。しかしながら、感染症対策をして実施した冬季のイルミネーション事業に関しては、認知度の向上によって入場者数が大幅に増加しており、一定評価することができる。今後も、認知度の向上に向けて、SNS等を活用した情報発信を図られたい。コロナ禍においては、3密回避を意識した対策が求められるため、貸会議室等のあり方について検討されたい。また、継続して経費の削減に取り組まれたい。

