

指定管理導入施設実績評価シート（平成30年度）

	施設所管課	未来まちづくり部公園緑地課
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26年4月1日～平成31年3月31日	
指定管理料	年額37,872,000円（平成30年度）（総額205,773,000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を図る。 ②琵琶湖畔に位置する観光スポットとしての利活用を図る。 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を図る。 ④ロケーションを活かしたイベントの場として利活用を図る。	
業務内容	管理事業 自主事業（飲食事業、プライダル事業、売店事業等）	

主な成果 <small>（自主事業含む）</small>	使用料収入 目標 25,947,190円 ⇒ 実績 28,527,660円 稼働率 目標 10% ⇒ 実績 11.1% 利用者数 目標 124,200人 ⇒ 実績 145,355人
	【主な自主事業実施による成果】びわ湖花火大会有料観覧席には、過去最高の約2600名の方に来場頂いた。 環境省のESD拠点事業では、引き続き滋賀県琵琶湖保全再生課等と連携し、東京のアンテナショップ「ここしが」で関東の学校の修学旅行担当の先生にプレゼンテーションを実施した。コミュニティガーデン養成講座を引き続き実施し、地域の方と緑化に努めた。

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	
当指定管理者は当施設の上記4つの設置目的を十分に意識し、施設運営を行っていた。特に②④について最も力を入れており、イングリッシュガーデンの入園者数は昨年度から約1万人増で6.5万人越えを達成した。また、平成28年度から環境省の事業に参画し、当施設を環境学習の拠点として活用する取組みも引き続き進められており、今後県内外の認知度が高まることで更なる利活用の促進が期待できる。 他方、現指定管理者に変わって以降2年間は収支が赤字であったが、一昨年度から黒字に転換し、平成30年度においても自主事業収入の好調によって収支黒字、増収増益を達成した。管理事業である貸室の稼働率など課題はあるが、施設利活用への取組と運営の健全化において評価できる結果となった。		

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	A (優良)	上記①環境省事業の拠点事業に参加し、東京のアンテナショップ「ここしが」でPRを行った。③コミュニティガーデン養成講座を活用し、ガーデンボランティアのスキルアップを図った。また、成安造形大学と協働でイルミネーションのデザインを行った。	B (良好)	上記①～④の設置目的を踏まえた管理運営に努め、継続した取組ができている。
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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	適正人員を確保し、労働環境の維持に努めた。また、自立支援施設と連携し、就労体験を受け入れている。	B (良好)	繁忙に合わせたグループ内でのワークシェアリングが行われ、適正水準を確保している。
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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	新規職員には琵琶湖汽船の接遇マニュアルを活用し、研修を行っている。研修も実施した。	B (良好)	職員に対するクレームは少なく、教育が行き届いている。
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、関係書類等、実地調査	A (優良)	京阪グループとしてコンプライアンス強化に取り組んでおり、必要な研修もしている。	A (優良)	グループ全体での法令遵守の意識は高い。職員の時間外勤務の管理についても、勤怠認証システムを導入するなど、適正な労働時間の管理にも取り組んでいる。
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。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	個人情報については、鍵付のロッカーで管理する等して、適正に管理している。	B (良好)	適切に管理されている。
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)	点検報告書等は年度毎にファイルで管理している。	B (良好)	適切に管理されている。
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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	都度連絡を取り、調整を行っている。報告内容も適正である。	B (良好)	頻度、内容ともに適正な連絡が行われていた。
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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	定期的に訓練を実施し、職員への指導を徹底している。連絡体制も確保できている。	B (良好)	年2回の全員参加型の訓練を実施している。連絡体制も整っている。
《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（平成30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)	開館時間は遵守している。見回り点検により危険箇所等を未然に発見し、随時修繕を行っている。	B (良好)	適切に管理されている。
	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)	前年より庭園入園者数が大幅に増加、会議室等の稼働率が上昇した。	B (良好)	グループ間の連携を活かし、庭園利用者数が大幅に増加。稼働率も上昇した。
	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)	接客マニュアルを活用し適切な来館者対応を行っている。備品の扱いも適切である。	B (良好)	職員に対する利用者からのクレームも少なく、教育は行き届いている。
	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	A (優良)	利用促進に向け、毎月様々なイベントを行い、来館者も順調に増えた。	B (良好)	利用促進に向けた運営が計画通りに実施されていた。
	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)	備品台帳に基づき備品の棚卸を実施した。修繕に関しては、計画以上に実行している。	B (良好)	利用者の安全性や満足度向上につながる修繕に積極的に取り組むなど、評価できる。
	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	A (優良)	イベント毎にチラシの作成や、定期的にフェイスブックやInstagramを活用し情報発信に努めている。	B (良好)	各種SNSを活用するなど、積極的に広報活動を行っている。
	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)	裏紙の利用等、可能な限りリサイクルしている。館内照明も順次LED化している。	B (良好)	環境への配慮、リサイクルの推進に取り組んでいる。
	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)	HPに意見が書き込めるようにしている。ご意見に関しては、対応可能なものから順次対応している。	B (良好)	要望・苦情等に対して迅速に対応できている。把握する体制も整っている。また、近隣の自治会と交流を持つなど、地域における関係性を大切にしている。
	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)	イベント時に利用者アンケートを実施している。	B (良好)	日常的な利用者からのニーズを把握する仕組みの構築にも取り組むよう指摘した。
	【II総括】 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設9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)	POSレジや京阪グループの経理ソフトを利用し、適切に管理している。指定管理料も適正に執行している。	B (良好)	適切な経理事務が行われており、グループによる監査も行われている。
	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	A (優良)	来館者増加の取組が功を奏し、収支は良好である。当初の目標を十分達成している。	B (良好)	目標は概ね達成されている。
	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)	京阪の集中購買制度に登録し、消耗品が安価に購入できるようになった。備品購入や修繕等は2社以上から見積もりを取り経費削減に努めている。再委託に関しても適正である。	B (良好)	限られた予算で最大の効果をあげるための姿勢が年間を通じて見受けられた。
	【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	その他 □ 努力事項として掲げた〇〇〇〇の取り組みを推進したか	実地調査				
	【IV総括】 その他に関する評価【当施設0項目】					

【指定管理者】
団体セールスが功を奏し、英国式庭園の入園者数が前年比で約10,000名増加した。成安造形大学との冬期イルミネーション連携を今冬も実施し、少しずつではあるが入園者数が増え、冬のイベントとして定着してきた。引き続き連携を強化し、更なる来園者満足度の向上に臨みたい。

【施設所管課】
自主事業も含めて、施設の設置目的を考慮した事業の実施に努めていた。また、積極的に施設の修繕・改修に取り組むなど、長期を見据えた施設管理に努めていた。支出が増加したが、それ以上に収入を増やすことができ、収支はより良い値となった。昨年度に引き続き、安定した運営を実施できている。

