

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

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31年 4月 1日 ~ 令和4年 3月31日		
指定管理料	年額 42,257,000円 (令和元年)	(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、ブライダル事業、売店事業等)		

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	26,867,000 円	⇒	実績	34,315,928 円
	稼働率	目標	10 %	⇒	実績	11.8 %
	利用者数	目標	133,700 人	⇒	実績	155,003 人
	【主な自主事業実施による成果】					
観光施設として英国式庭園の冬期収益増をねらった、冬のガーデンイルミネーションであるが成安造形大学とのコラボレーションも3年目に入り、12月から2月の期間中の入園者数は、前年比3,008名増。レストラン事業についても、1月までは好調に推移できた。						

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、緊急時対応や個人情報管理など実施体制は問題はない。 また、内容・水準については、新型コロナの影響もあり、全体的にやや下降気味ではあるが、利用者対応や維持管理に大過なく、概ね適正に行われている。 収支においても経費削減に努め、昨年度に比べて概ね良好な状態となっている。 夏の台風時や新型コロナの対応など問題なく、総じて良好な状態と言える。		

	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 <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)	事業計画書に則り、市民をはじめとした利用者に気持ちよく利用して頂くべく管理運営を行った。	B (良好)	目的に沿った管理運営に努めていた。
	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)	事業計画に則った職員・有資格者の配置をはじめ、労働環境の向上についても努められた。障害者雇用については、直接雇用はないが自立支援施設よりの就労体験の受け入れは継続中。	B (良好)	事業計画に沿った職員配置を行い、適正な労働環境の維持に努められていた。
	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)	社労士を招集し、アンガーマネジメント研修を初開催した。	B (良好)	業務に必要な研修や教育が実施された。
	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)	京阪グループとして継続したコンプライアンスマネジメントに則した取り組みを行っている。	B (良好)	法令や条例等を遵守されていた。
	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)	個人情報については、定められた施錠のできるロッカーにて保管している。	B (良好)	個人情報の記載された資料を施錠できるロッカーに保管するなど、個人情報保護に努めていた。
	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)	業務日誌については電子データ並びに紙媒体にて、また、点検結果報告書等は事業別にファイルに綴じて管理している。	B (良好)	業務日誌や修繕の記録などを適切に記録・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)	都度担当者で連絡を取り、調整を行っている。報告内容も適正である。	B (良好)	市と指定管理者間で随時連絡調整を行い、各種報告書の提出も概ね問題がなかった。
	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)	年2回消防・避難訓練を実施。緊急マニュアルの設置、連絡体制も確保できている。	B (良好)	消防訓練等を定期的に行い、緊急時の対応について職員へ周知、指導がなされていた。また、新型コロナ感染対応も適切に行われた。
《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 □ 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)	事業計画に則り開館運営を行っている。また、法令遵守と文化財保護の観点より9月と2月には大津館の総合点検として消防職員立会いのもと、消防・避難訓練を実施。	B (良好)	事業計画に則り、開館時間等を遵守し、消防点検や訓練を行うなど、事故防止や安全確保に努めていた。
	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)	前年より個人の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)	利用状況については概ね適正な水準となっている。
	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行っている。また、備品については適宜修繕などを行い提供した。	B (良好)	接遇マニュアルに則り、適切に利用者対応を行っていた。
	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)	自主事業については、概ね計画書に沿って実施できた。売店においては、NHKスカパーレットにちなんだ商品を多数取り入れた。	B (良好)	自主事業等について、概ね事業計画どおり実施できていた。
	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)	施設の保守、点検管理や公園施設の美化に努められた。植栽については、コーディネーターにより見せ方にこだわった美観を保った。	B (良好)	計画的に植栽や維持管理を行い、美観の保全や維持管理に努めた。
	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	A (優良)	イベント毎にチラシの作成、定期的なSNSによる情報発信に努めた。	B (良好)	HPやSNSによる情報発信に努めた。
	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)	排出されたごみは資源として、可能な限り市認定の業者に回収依頼している。	B (良好)	環境に配慮し、リサイクルの推進や省資源化に努めた。
	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)	ホームページにて意見・問い合わせができる体制を整えている。	B (良好)	ホームページにより意見や問い合わせが出来る体制を確立し、利用者の意見等に適切に対応していた。
	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)	ハロウィン、庭園イルミネーション内覧会などにおいてアンケートを実施し、意見を吟味・反映させている。	B (良好)	イベントにおいてアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めた。
《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)	専用口座の設置、琵琶湖汽船の経理管理マネジメントに基づいたPOSレジや経理ソフトを使用。指定管理料についても適正に経理区分を行い執行している。	B (良好)	経理管理マネジメントに基づき、経理ソフトなどを用いて適正に経理処理を行った。
	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	A (優良)	駐車場の利用者数や庭園来園者の増により、当初の事業計画書の収支計画(管理事業・利用料金)を7,448千円上回り十分に達成した。	B (良好)	事業計画に比して、収入は増額となり収支結果も概ね適正であった(利用料金について、近隣商業施設の開発に基づき駐車場利用料金収入が特需的に多額の収入となった)
	経費削減の取組 □ 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	A (優良)	京阪グループの電力包括契約の切り替え等により、管理事業において水光費を前年比5,937千円の大幅な節減ができた。消耗品、備品購入はできる限り、京阪集中購買システムを利用。修繕などは2社以上に相見積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。また、水光費の契約切り替えなどの取組により費用の節減に努めた。	A (優良)	電力契約の切り替えや修繕などにおいて二者見積を取るなど経費の削減を図り、支出経費を計画より大きく減らすことが出来た。 【経費】 計画：89,849千円 実施：76,872千円
	《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 項目】					

特記事項等(課題・成果)

【指定管理者】
公園施設管理について、平成14年に公園として整備されてから18年を迎え設備の経年劣化が散見される。今年度は、公園利用者の夜間安全確保を前提に園路遊歩照明の修繕更新に注力した。大津館においては、以前より老朽化を懸念している空調(GHP)が相次ぎ故障、修繕に追われ年間修繕予算を超過し、指定管理者として修繕費の費用負担(持ち出し)を約2,290千円おこなった。今後も設備などの経年劣化による施設の修繕補修については、大津市と協議・対応したい。

【施設所管課】
新型コロナの対応を適切に行われた。また、経費についても削減が図られた。昭和9年に建設された建物であり、施設の老朽化が懸念されることから、今後も連絡を密に取り、長期的な修繕計画を行うこととしたい。また、新型コロナにおいては、いまだ全国的に収束されていないので、今後も感染拡大とならないように適切な対応を図りたい。

