

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

	施設所管課	未来まちづくり部公園緑地課																		
施設名	大津市スポーツハウス・リバーヒル大石及び大石緑地スポーツ村																			
指定管理者	ビバ・TSKグループ																			
指定期間	平成29年4月1日 ～ 平成32年3月31日																			
指定管理料	年額17,413,000円(平成29年度) (総額52,239,000円)																			
設置目的	運動施設においては、スポーツ振興、レクリエーション利用の促進適切な管理運営を行い、宿泊施設においては、市民に親しまれる憩いの場の提供など、市民に信頼され、安心・安全に利用できる施設を提供するとともに、維持管理コストの軽減を図り、効率的な管理運営を目的とする。																			
業務内容	<p>【リバーヒル大石】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設・研修室、テニスコート2面、グラウンドゴルフ場の管理運営 ・食堂の管理運営 ・施設の設備管理 <p>【大石緑地スポーツ村】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テニスコート20面、グラウンド、多目的芝生エリア等の管理運営 ・施設の設備管理 																			
主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: right;">使用料収入</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">目標</td> <td style="width: 20%;">66,067 千円</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">⇒</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">実績</td> <td style="width: 25%;">51,057 千円</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>目標</td> <td>— %</td> <td>⇒</td> <td>実績</td> <td>— %</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>目標</td> <td>94,644 人</td> <td>⇒</td> <td>実績</td> <td>63,226 人</td> </tr> </table> <p>【主な自主事業実施による成果】</p> <p>リバーヒル大石では、食堂運営をする中で、地域への送迎サービスやバースキューの提供等、利用者の満足度を上げるべく尽力をすることができた。大石緑地スポーツ村では、テニス教室を開催することができた。テニスコートの利用者が多い7～9月の期間は避け、4～6月、10～12月、1～3月までの計3期22回、のべ680名の方々にご参加をいただくことができた。</p>		使用料収入	目標	66,067 千円	⇒	実績	51,057 千円	稼働率	目標	— %	⇒	実績	— %	利用者数	目標	94,644 人	⇒	実績	63,226 人
使用料収入	目標	66,067 千円	⇒	実績	51,057 千円															
稼働率	目標	— %	⇒	実績	— %															
利用者数	目標	94,644 人	⇒	実績	63,226 人															

	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
総合評価	C (課題含)	グループ内での連携体制や職員配置に課題が見られた。第3半期以降からは営業活動が本格的に開始され収支の持ち直しが図られたが、年度内での収支の改善にまで到達できなかった。

	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	
I 実施体制	施設の設置目的の達成 □ 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)	今期から月次抽選会の方法を変更し、従来からの課題を解決し、より多くの市民に開かれた運営を実施することができた。	B (良好)	月次抽選会の方法を変更するなど創意工夫して運営の改善に取り組んでいる。	
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 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)	4月当初はスタッフの入れ替わり等、引き継ぎがうまくいかず苦戦したが、年間を通して徐々に人員の安定とともに安心・安全に配慮した管理運営をすることができた。	C (課題含)	予告無く統括責任者と連絡が取れない期間があった。	
	職員の研修 □ 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)	OPR研修等、業務に必要な研修の実施のもと、利用者をお迎えすることができた。	B (良好)	CS研修、PSF研修を行っている。	
	法令等遵守 □ 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)	法令遵守はもちろん、仕様書をベースに管理運営をすることができた。	B (良好)	報告や相談が徹底されており、関係法令、条例等を遵守していた。	
	個人情報保護・情報公開 □ 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)	A (優良)	社内で作成した「個人情報ハンドブック」を活用し、研修ならびにテストで効果測定も行い、認識を深め、個人情報の取り扱いに注意しながら管理運営をすることができた。	B (良好)	適切に個人情報の取扱いを行っていた。	
	管理記録 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 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)	日報等の必要書類について、ファイリングにより、適切に保管をしている。	B (良好)	点検・修繕・事故報告等を概ね適切に記録・報告できていた。	
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 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	A (優良)	利用者や近隣の方のお声や施設の設備関係等、細かなことについても、報告ならびに共有をさせていた。	C (課題含)	定例報告に限らず、近隣の方の声についても密に情報共有がなされた一方、共同事業体内での連携体制により市との連絡に影響が生じた時期があった。	
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 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)	現場での情報共有をスタッフ間で密に取り、OPR研修とともに万々に備えることはできている。またテニスコートやベンチ等、施設の修繕箇所において、現場スタッフで迅速に取り組んでいる。	B (良好)	事故が起こった際、迅速且つ適切な対応がなされ、指定管理者側で全ての対応を完了していた。	
	《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)		C (課題含)	

指定管理導入施設実績評価シート（平成29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	A (優良)	利用者に快適にご利用いただくために、現場でできる修繕は行い、利用者に安心安全なテニスコートやグラウンドの提供をさせていた。	B (良好)	事故防止のための措置を適切に行えた。
	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	C (課題含)	12月以降、本格的に営業活動を開始しましたが、今期中に大きく利用者数アップを図ることはできなかった。特に7～9月の宿泊利用者数を伸ばすことができず、スポーツツルへの影響も含め、年間を通して大きく響いた。	C (課題含)	利用人数、利用料金収入ともに前年度実績を大きく下回った。
	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)	利用者に対して、ご迷惑をおかけすることなく、また権力お名前でお呼びできるように、気持ちのよい対応を心がけた。	B (良好)	問題なく対応がなされている。
	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。 □ 施設の設定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)	自主事業の実施は飲食、テニス教室に留まったが、回数を重ねる毎に利用者とのコミュニケーションも深まり、笑顔の創出をすることができた。	B (良好)	自主事業は事業計画にあげていたもの全てを実施することはできなかったが、管理事業については問題なく運営が行われた。
	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)	仕様書に基づいて、日常から定期点検等、実施することができた。	B (良好)	概ね仕様書どおりに維持管理がなされ、危険と判断したテニスコートの停止など安全確保に努められているが、スポーツ施設の日常管理については目が行き届いていない点が散見される。
	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)	近隣の関連施設や支所にパンフレットの設置や掲示、また営業先での告知等、積極的に情報発信に努めることができた。	A (優良)	宿泊施設紹介関係エージェントへ積極的に営業活動を働きかけている。
	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)	利用者が使用するトイレに「節電意識を高めたい」ポップを貼付したり、印刷の際は裏紙を使用するなど、現場でできる環境配慮の実践をすることができた。	B (良好)	朝礼内での意識啓発をおこなっている。
	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)	利用者からの貴重なご意見は、即責任者のもとに届くように徹底しており、時には大津市様にご相談をさせていただきながら、適切に対応することができた。	B (良好)	問題なく対応がなされている。
	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)	利用者のお声については、丁寧にご返答をさせていただいております。また共有ノートも活用し、全スタッフに周知しております。	B (良好)	共有ノートを活用して職員間での情報共有を行っている。
	《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、選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)	社内の「会計の法則」に則り、ダブルチェックや1対1の原則により、適切に管理運営をすることができました。	B (良好)	経理事務について、ダブルチェックの徹底を行うなど適切に処理がなされていた。
	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	C (課題含)	12月以降、本格的に営業活動を開始しましたが、今期中に大きく利用者数アップを図ることはできなかった。特に7～9月の宿泊利用者数を伸ばすことができず、スポーツツルへの影響も含め、年間を通して大きく響いた。	C (課題含)	【前年度比】 利用料金収入 80% 自主事業収入 74% 管理事業支出 99% 自主事業支出 64%
	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)	弊社のフィロソフィに基づき、必要なものを必要な分だけ購入することや、日常の清掃、点検等は、滞りなく実施することができました。	B (良好)	裏紙の再利用や日常の清掃・点検等の取り組みがなされている。
	《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】			C (課題含)	C (課題含)	
IV その他	その他 □ 努力事項として掲げた「前指定管理者の管理運営を踏襲し、その上でグループの」取り組みを推進したか。	実地調査	A (優良)	スポーツ庁での月次推進の方法を要覧し、より多くの市民の参加を促すことができた。また、年間定期開催の開催が、今年度の予定をより早く明確にすることができた。それにより、12月～1月の関係の取組の開始時期に対する遅延も早まることができた。	B (良好)	権限管理など前指定管理者の管理運営を踏襲できていない部分がある。
	《IV総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			A (優良)	B (良好)	

特記事項等(課題・成果)

【指定管理者】
3年間の指定管理期間の初年度を大きな事故なく終えることができました。ありがとうございました。4月に当施設の管理運営を引き継ぎ、しばらくは戸惑う場面もあり、また人員不足の中で、ご迷惑をおかけすることもあったかと思いますが、前指定管理者からのスタッフや利用者、また地域の方々にご助けられ、徐々に管理運営を軌道に乗せることができていたと思います。初年度の課題を克服し、今後におけます地域の方々と共に存在の中で、成果(イベント開催や利用者数や売上アップ等)についても大きく伸ばしていけるよう、指定管理者としての使命を果たして参ります。

【施設所管課】
指定管理者の変更がなされたのはじめの1年だったからか、前半期は不安定な連絡体制が見受けられたが、後半になるにしたがって諸問題が解決され安定した運営体制の構築がなされていった。積極的に営業活動を行うなど、グループの強みを生かした運営により収支改善されることが期待される。

