

指定管理導入施設実績評価シート(2018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	2017年4月1日 ～ 2020年3月31日																			
指定管理料	年額17,413,000円(2018年度)	(総額52,411,748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	【リバーヒル大石】 ・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 【大石緑地スポーツ村】 ・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 (自主事業含む)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: right;">使用料収入 (自主事業含む)</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">目標</td> <td style="width: 15%;">48,243 千円</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">⇒</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">実績</td> <td style="width: 20%;">47,450 千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">目標</td> <td style="text-align: center;">14 %</td> <td style="text-align: center;">⇒</td> <td style="text-align: center;">実績</td> <td style="text-align: center;">16 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">目標</td> <td style="text-align: center;">66,324 人</td> <td style="text-align: center;">⇒</td> <td style="text-align: center;">実績</td> <td style="text-align: center;">62,200 人</td> </tr> </table>	使用料収入 (自主事業含む)	目標	48,243 千円	⇒	実績	47,450 千円		目標	14 %	⇒	実績	16 %		目標	66,324 人	⇒	実績	62,200 人	
使用料収入 (自主事業含む)	目標	48,243 千円	⇒	実績	47,450 千円															
	目標	14 %	⇒	実績	16 %															
	目標	66,324 人	⇒	実績	62,200 人															
	【主な自主事業実施による成果】																			
	リバーヒル大石は、京都府・大阪府の旅行代理店への営業努力の甲斐もあって、2017年度と比較して、使用料収入を大幅にあげることができた(対前年118%※飲食除く) 飲食は、宿泊団体予約が入っている日は、ランチ営業を休業としたため、前年度を下回った(対前年87%) また、9月からは、ヨガ教室を月1回(10月のみ未開催)、開催し、集客率は、初回は10%であったが、回数を重ねることに増加していき、2月・3月開催分は、50%まで伸びた。さらに、1月に開催した、そば打ち体験には、定員の30名を超える31名の方々に参加していただいた。大石緑地スポーツ村では、閑散期の1月から3月上旬において、第1回(期)金曜テニス教室を開催し、延べ60名(1期10回)に参加していただいた。																			

	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
総合評価	B (良好)	3年間の指定管理期間の2年目において、リバーヒル大石は、使用料収入が初年度と比べて大きく増加した1年となった。11月より、ホテル業界の経験が約20年の正社員が加入し、ノウハウが存分に活かされたと同時に、訪問による営業活動の時間が確保できたことにより、旅行代理店を筆頭にリバーヒル大石の知名度をあげることができた。スポーツ村においては、全スタッフが一人となり、積極的に緑地管理に努めたことはもちろん、テニスコートの修繕においても迅速に行い、利用者からお褒めのことばをいただくケースも少なくなかった。また、メイン駐車場(第三駐車場)が満車の場合は、利用者に不便を欠けないよう、他の駐車場、臨時駐車場の案内看板を入口に立てたことにより、1年目に発生しがちだった交通トラブルを防ぐことができた。年間調整会議においては、1年目は2月に行ったが、「もっと早い時期にして欲しい」という利用者の意見もあり、業務効率も考えた結果、12月に行った。これにより、利用者の声を傾聴したこと、そして、予めテニスコートの確保を希望されていた旅行代理店に対しても早目に結果を告げることで、市内・県外の方々に対しても、円滑な対応ができたと思っている。来年度は、指定管理期間の最終年を迎えますが、リバーヒル大石・大石緑地スポーツ村ともに、更なる発展を目指し、地域、県外の方々、すべての方に愛され、より必要とされる管理運営をして参ります。

	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	A (優良)	利用者の声を尊重し、スポーツ村のテニスコートの事前受付開始日を従来の16日から1日に変更したことで、利用者に喜ばれる、かつ、円滑な管理運営ができた。	A (優良)	利用者の声を反映し、従来の事前受付方法を改善し、サービス向上に繋がられた。
	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)	11月からホテル業界歴20年の社員が加入したこともあり、適正かつ安定した管理運営をすることができた。	B (良好)	適正に実施された。
	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)	毎月1回のCPR研修、スタッフミーティングで、業務に必要な研修、教育を実施することができた。	B (良好)	計画書通り実施された。
	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)	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)	適正に遵守された。
	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)	A (優良)	社内で発行している「個人情報ハンドブック」を改良し、研修ならびにテストを行い、個人情報の取り扱いについての大切さを再認識することができた。	B (良好)	革新的な取り組みがあったわけではないが、適切に実施された。
	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)	日報等の必要書類については、ジャンル別にファイリングし、適切に保管をしている。	B (良好)	適切に実施された。
	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)	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だいた。	B (良好)	適正に実施された。
	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	A (優良)	現場での情報共有をスタッフ間で密に取り、CPR研修とともに万が一に備えることのできている。また、11月と3月には、消火器の正しい使い方や避難訓練を大津市消防局の指導のもと行った。	A (優良)	適正な指導の下、CPR研修や消火器の使用講習、避難訓練を実施し、緊急時対応の準備を念入りに行われていた。
	《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(2018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)	開館日、時間の厳守はもちろんのこと、何よりも安全を最優先とし、適度な点検を行い、修繕が必要となった際は迅速に対応し、利用者に安心安全なテニスコート等の提供を行うことができた。	B (良好)	適正に実施された。
	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)	11月までは、営業活動があまりできなかったが、12月以降は、営業活動の時間が確保されたことにより、その営業の成果として、使用料収入は前年度より118%増(飲食除く)となった。	B (良好)	概ね計画通りであった。
	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)	毎月のスタッフミーティングで接遇の勉強会を行った。また、利用者からのアンケートは必ず全員が目を通し、厳しい指摘をいただいたときは、反省および改善するよう努めた。	B (良好)	適切に対応された。
	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	A (優良)	自主事業の実施はこれまでの飲食、テニス教室に加え、ヨガ、園芸、そば打ちの各体験を行い、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、施設の活性とともに笑顔の創出をすることができた。	A (優良)	社会情勢や流行を的確に捉え、新たな自主事業を実施し、利用者の満足度を高める工夫がなされていた。
	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	A (優良)	仕様書に基づいて、日常から定期点検および清掃等を確実に実施することができた。また、植栽、修繕は基本、自社スタッフが先行し、困難な高木作業などは、専門業者に依頼したことで、美観を保つことができた。	B (良好)	適切に実施された。
	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)	お得な情報、案内があれば、その都度、ホームページに掲載し、館内にもイベント案内コーナーを設けた。	B (良好)	適切に実施された。
	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)	クールビズやウォームビズを徹底し、必要以上に水光熱を消費しないようにした。	B (良好)	適切に実施された。
	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)	利用者からの意見は、必ず、責任者に知らせるようにしている。また、苦情があった場合も、迅速に対応できるように、常時、社員が現場に待機していた。	B (良好)	適切に対応された。
	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)	利用者アンケートで意見・要望等があった場合は、スタッフに共有し、結果を汲み取り、最終、責任者がその用紙に回答し、館内の掲示板に貼り出した。	B (良好)	適切に実施された。
《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)	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)	適切に実施された。
	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)	営業努力の結果、使用料収入(飲食のぞく)の目標を達成することができた。また、支出面は、消耗品や修繕費を抑えることができた。1年目は、植栽、コートの修繕等は、専門業者に依頼することが少なかったが、今年度は、(協力)自社スタッフが勝ったことで支出削減となった。	B (良好)	概ね計画通りであった。
	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	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した。また、日常の清掃、点検等は、滞りなく実施することができた。	B (良好)	適切に実施された。
	《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「利用者に喜ばれる環境づくり」を推進する。	実地調査	A (優良)	利用者用のベンチ、コート用の整備ラッシュ、水掛け用の吸水ローラーを自作で作成し、コンディション不良によるキャンセルを防ぐとともに、利用者からは喜びの声をいただいた。	A (優良)	常に利用者の声に耳を傾けて善処する姿勢が顕著に見られた。
	《IV総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			A (優良)	A (優良)	

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2年目も大きな事故もなく終えることができました。ありがとうございました。10月までは少数気鋭という形で管理しておりましたが、現場対応がときに遅れるなど、至らないこともあったかと存じます。しかし、11月からホテル業界に造詣が深い社員が加入したことにより、現場を任せられ、訪問による旅行代理店への営業活動の魅力を増やし、結果を存分にアピールすることができました。そして、その成果が使用料収入の増加に表れたと思っております。自社スタッフの頑張りと、利用者、また地域の方々のおかげで、管理運営の軌道に乗ってきたのではないかと思います。今後において、ますます地域の方々と共に共存する中で、さらなる成果(新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きたいよう、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】
法令を遵守した適性な管理を実施し、その上で利用者の満足度向上に繋げるため、利用者の声を反映して従来のシステムを変更したり、新たな自主事業を展開したり、また訪問による旅行代理店への営業活動を行ったりと、地道且つきめ細やかな努力が結果として使用料収入の増加に現れたと評価する。管理運営状況は良好なため、この質を維持しつつ、今後においても新たな集客策を展開されたい。

※評価基準: 項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A~D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順:

指定管理者自己評価
提出
通知
所管課評価
指定管理者
送付
行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)