

# 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	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18,113,935円(2019年度) (総額52,939,935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	<b>【リバーヒル大石】</b> ・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 <b>【大石緑地スポーツ村】</b> ・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)	使用料収入 (自主事業含む)	目標	48,243 千円	⇒	実績	43,263 千円
		稼働率	14 %	⇒	実績	14 %
		利用者数	66,324 人	⇒	実績	64,764 人
	<b>【主な自主事業実施による成果】</b> リバーヒル大石では旅行会社への営業努力もあり、テニス合宿目的以外の宿泊も増えリバーヒル大石の知名度もあがる事ができました。飲食に関しては宴会数の減少、ランチ営業の休業、1月より飲食休止により前年対比78.1%、10月から介護予防運動を開催10回30名、大石スポーツ村では、テニス教室水曜日23回845名 金曜日24回315名と参加をいただきました。					

総合評価	I～IVによる総合評価	<b>総合評価コメント</b> 宿泊施設と運動施設の2つの施設を同時に管理するという複雑な形態の指定管理施設であるが、毎月定例会を開催して各施設の管理状況を報告し、密度の高い情報共有を図るよう努められていた。また、利用者アンケートによる利用者からの要望や苦情を真摯に受け止め、万人の目に触れるよう館内掲示板に貼り出した上で改善に努めるという前向きな姿勢で管理運営を行っていた。一方で、市の方針により宿泊施設であるリバーヒル大石を廃止することが決定し、難しい状況での管理運営となったが、その煽りを受けて共同事業体が撤退され、従来どおりのサービスを提供することができなくなったのは残念である。指定管理期間満了に伴い、次年度からは指定管理者が変更となるが、次期管理者への引き継ぎも滞りなく行われ、全体として良好な管理運営であったと評価する。
	B (良好)	

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
<b>施設の設置目的の達成</b> <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)	お客様のご意見、設備管理、植栽管理など運営づくりに努めました。	B (良好)	施設の設置目的を理解し、利用者の声も反映しながら適正な管理運営を実施されている。
<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> <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)	1月からレストランが撤退し、地元の飲食経営者による対応となりましたが食品衛生責任者の資格を取り万全な体制に整えました。	C (課題含)	1月から共同事業体が撤退され、飲食部門については他の飲食経営者に委託せざるを得なくなった。結果として、従来どおりのサービスを提供することができず、利用者の満足度を低下させる原因となった。
<b>職員の研修</b> <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)	心肺蘇生法訓練・スタッフミーティング、業務に必要な研修を月に1回、実行することができた。	B (良好)	業務に必要な研修を適宜実施されている。
<b>法令等遵守</b> <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)	法令に則り、適正に業務を遂行されている。
<b>個人情報保護・情報公開</b> <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)	個人情報ハンドブックを活用したテストの実施。個人情報は専用棚に一括して施錠し、情報漏洩が発生することがない。	B (良好)	社内の「個人情報ハンドブック」を活用したり、定期的にスタッフミーティングを行うなどして適切に実施されている。
<b>管理記録</b> <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、点検報告書は、年間ごとにわかりやすく、ジャンル別に一括ファイリングし、適切に保管することができた。	B (良好)	日報、点検報告書等をジャンル別にファイリングし、適切に整備、保管、記録等をされている。
<b>連絡体制</b> <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	A (優良)	利用者や近隣の方のお声や施設の設備関係等、些細なことでも、定例会時の報告はもちろんのこと、日頃はメール、電話にて報告することができた。	A (優良)	毎月定例会を開催し、施設の運営管理について逐一報告され、密度の高い情報共有が図られている。
<b>緊急時対応</b> <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)	事務所内に事故・災害時における連絡体制図および緊急時のマニュアルを貼り出し緊急時に対応ができるようにしています。	B (良好)	連絡体制図および緊急時マニュアルの貼り出しや定期的な緊急事態シュミレーション訓練などを適正に実施されている。
<b>《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>		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	<b>施設管理</b> □ 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)	時間を厳守することはもちろんのこと、テニスコートや設備面で安全に支障をきたすおそれがある場合は、即利用中止するとともに、迅速に修繕を行い、事故を未然に防ぐことができた。	B (良好)	安全第一に努め、事故防止のため適正な対策を講じられた。また、新型コロナウイルス感染症対策として早期から様々な策を講じられた。
	<b>利用状況</b> □ 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)	2月の後半から新型コロナウイルス感染症の影響もあり自粛キャンセルがつついています。	B (良好)	新型コロナウイルス感染症の影響もあり自粛キャンセルが相次いだ。施設に応じた柔軟な対応を実施された。
	<b>利用者対応</b> □ 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)	利用者に対して園道をバイクで走る方がおられる為、仮設の駐輪場を設置しました。会議室への階段には手すりを設置する。	B (良好)	施設のハード面においても、指定管理者が可能な範囲で新設や修繕を実施され、利用者満足度を向上させた。
	<b>事業運営</b> □ 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)	自主事業の実施は、テニス教室、ヨガ体験の実施、卓球コーナーを設けています。利用促進としては、館内に自主事業開催のPOPを掲示、利用者への積極的な声掛けをしてきました。介護予防教室では、リズム体操、筋力トレーニング、ヨガ等を実施することで非常に喜ばれていました。	B (良好)	社会情勢や流行に合わせた新たな自主事業を展開され、利用者の満足度を向上させた。
	<b>維持管理</b> □ 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、日常定期点検等、実施しております。また、地元の見解を聞きながら、リバーヒル大石では、枝の枯れた松の木伐採の依頼があり、危険な場所でもあり専門業者に依頼して対応しました。	C (課題含)	直営業務と委託業務を仕分けして維持管理を実施されていたが、除草ができていなかったり、植栽が枯れたりする等、課題を残す結果となった。
	<b>情報提供</b> □ 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)	施設内のパンフレットコーナーの常時整備はもちろんのこと、ホームページを情報、案内を発信することができた。	B (良好)	紙媒体だけでなくインターネット等も活用し、情報発信に努められている。
	<b>環境配慮</b> □ 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)	節電意識をもって業務に取り組み、印刷物は裏紙利用、スポーツ村では地元の廃材を活用し、椅子など作製しました。	B (良好)	裏面利用印刷等により、環境への配慮に努められている。
	<b>意見・要望・苦情</b> □ 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)	意見・苦情が発生した場合は、即、社員に報告する仕組みを確立しており、速やかに対応するとともに、全スタッフに共有し、管理運営に反映させた。	B (良好)	意見・苦情等の情報についてスタッフ内で共有され、適切に対応されている。
	<b>利用者アンケート</b> □ 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	A (優良)	アンケートによる利用者からの要望・苦情に関しては、1週間以内を目途に、責任者が記した回答を所定の館内掲示板に貼り出し、利用者に関覧できるようにした。	A (優良)	アンケートによる利用者からの要望・苦情に対する回答を館内掲示板に貼り出し、利用者の声に応える体制、また、運営の透明化が図られている。
<b>《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>			B (良好)	B (良好)		
III 収支等	<b>経理事務</b> □ 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)	経理事務に関して、口座、帳簿は日々記載し適切な管理をしました。	B (良好)	ダブルチェック等の方法により適切な金銭管理を実施されている。
	<b>収支状況</b> □ 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)	地道な営業・販促活動の実施により客数が伸びてきていたが、後半は自粛キャンセルで激減する。	B (良好)	前半は利用人数が増加していたが、後半に新型コロナウイルス感染症の影響を受けて自粛キャンセルが相次ぎ、利用人数が減少した。
	<b>経費節減の取組</b> □ 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)	経費は、スタッフの協力もあり、人件費を目標より削減することができた。また、清掃・修繕は極力、自社スタッフで行った。	B (良好)	軽微な業務は極力直営で行われ、積極的な経費削減に努められている。
	<b>《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>			B (良好)	B (良好)	
IV その他	<b>その他</b> □ 努力事項として掲げた利用者にとってよりよい環境づくりの取り組みを推進したか。	実地調査	A (優良)	コートの水溜まりは水捌け作業をおこない利用することができる状態にしております。またテーブルや椅子等を作製し、より快適に過ごせるようになりました。	B (良好)	地元で調達した廃材を使用してテーブルと椅子等を自主的に作製されるなど、年間を通じて利用者が見やすい環境づくりを継続された。
	<b>《IV総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>			B (良好)	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最終年度も管理運営を無事行うことができ、数多くの市民の皆様のスポーツ・健康づくりに貢献することができました。ありがとうございました。旅行会社への営業活動も軌道によりリバーヒル大石・スポーツ村の魅力を活かすことができ、研修宿泊、野球部宿泊、中学生の修学旅行とテニス合宿以外のお客様にも増加ができた事は成果もあったと思います。しかし2月後半から3月にかけて新型コロナウイルス感染症拡大の影響により非常に厳しい状況になりました。3月には大津市と協議の上、営業休止に至りました。大津市担当課にも相談をさせていただきリバーヒル大石、スポーツ村の補填に最善を尽くしていただいた事に感謝申し上げます。

**【施設所管課】**  
市の方針により宿泊施設であるリバーヒルが廃止となることが決定し、難しい状況での管理運営となったが、そのような状況の中でも営業活動を継続し、新たな顧客獲得に努めていた事は評価できる。また、新型コロナウイルス感染症の影響で自粛キャンセルが相次ぎ不遇な運営を強いられたが、感染症拡大防止策を講じるべく冷静に対処された。運動施設の管理においては、新たな自主事業を展開され、好評を得ていた。ただし、植栽管理については、利用者からの苦情もあり改善の余地があったと評価する。

