指定管理導入施設実績評価シート（令和７年度）

施設所管課	健康福祉部　福祉政策課

施　設　名	大津市ふれあいプラザ
指定管理者	浜大津都市開発株式会社
指定期間	令和7年4月1日　～　令和10年3月31日
指定管理料	年額22，250，848円（令和7年度）　（総額64，799，000円）
設置目的	市民の福祉の増進及び市民の交流の促進を図るため
業務内容	（１）大津市ふれあいプラザ条例第３条第２号に規定する事業の実施に関する業務 （２）条例別表に掲げるホール等の施設（以下「ホール等」という。）の使用の許可に関する業務 （３）プラザの施設及び設備の維持管理に関する業務 （４）その他市長が定める業務

所管課総合評価	Ⅰ～Ⅳによる総合評価	総合評価コメント
	B（良好）	前年度までの指定管理者が実施していた会議室の貸館業務について、予約システムの導入やスマートロックの導入などにより、大幅に人件費を削減したり、遠方におられる方でもパソコンやスマートフォンなど広く市民が効果的に予約することが可能となるなど、市民サービスの向上にもつながる仕組み作りを構築されたことは評価に値する。

	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	所管課評価事由
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。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B（良好）	市民の福祉の増進及び市民の交流の促進を図るという設置目的を果たすことを念頭に、管理運営に務めた。	B（良好）	施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえて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 □ 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。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B（良好）	計画の人員配置を基本に適正な人員配置に努めた。 主担当に防火･防災管理者資格を取得させ、一層の防火･防災意識の向上に務めている。	B（良好）	事業計画書に沿った職員を配置し、出勤状況、勤務形態等及び労働条件も適正であった。
	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。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B（良好）	音響機器等の機器操作研修を実施した。	B（良好）	施設運営に必要な研修、教育を実施していた。
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、実地調査	B（良好）	条例、管理運営に関する規則を遵守し、管理運営を行っている。	B（良好）	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。	仕様書、協定書、管理方法（実地調査）	B（良好）	高セキュリティなファイル共有ソフトを導入し、個人情報が漏えいしないように努めている。	B（良好）	協定に基づき適切に管理していた。 より良い管理ができるよう努めていた。
	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	A（優良）	仕様書に沿った日報を作成し、また、実施計画により保守点検を実施している。	A（優良）	仕様書に沿って日報を作成し、保守点検についても実施計画に基づき実施していた。
	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。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	A（優良）	市と連絡調整を行い、事業報告書等は速やかに提出した。	A（優良）	月次の事業報告書の内容は分かりやすく、速やかに提出していた。
	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。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B（良好）	緊急連絡体制を周知徹底し、消防計画に基づき研修を行った。明日都浜大津の消防訓練に参加した。	B（良好）	消防計画に基づいた研修を行い、明日都浜大津の消防訓練にも参加していた。
	《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）		B（良好）	

指定管理導入施設実績評価シート（令和７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	所管課評価事由
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。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	A（優良）	巡回時や利用終了後のチェック等により、事故や異常の早期発見に努めている。防犯カメラを設置し、安全管理を強化した。	A（優良）	防犯カメラを増設、設置して事故や施設の異常などを早期に発見し、事故防止及び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）	概ね適正な水準である。	B（良好）	概ね適正な水準であった。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切に行ったか。 □ 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	A（優良）	利用者からの要望のあった備品（プロジェクター・有線マイク・HDMIケーブル）を購入し、利便性向上に努めた。	A（優良）	利用者からのニーズにも対応し、備品等の整備を行い、利用者の利便性向上に努めていた。
	業務運営（全体） □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B（良好）	スマートロックを導入するなど、年次事業計画書に基づき、概ね実施している。	B（良好）	事業計画に基づき概ね実施していた。
	自主事業運営 □ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 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。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B（良好）	デジタルサイネージ広告を設置し、施設利用者を対象にサークルメンバーの募集等に利用いただいている。市民交流サロンで文化展を行った。	B（良好）	自主事業計画書に基づき事業を実施している。市民交流サロンを友好的に活用し、利用者の満足度を高める工夫をされた。
	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実施し、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）	休館日に、机、椅子の点検・清掃を実施した。 備品（ワイヤレスマイク）の修繕を行った。 和室の障子の張替を行った。	B（良好）	備品や消耗品の点検・清掃を実施していた。 使用頻度の高い備品を早期に修繕し、市民ニーズに対応できていた。
	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。 □ ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	A（優良）	ホームページにて、施設案内等の情報発信を行い、予約システムにてリアルタイムに空き状況を公開している。空調工事のお知らせ等を掲載し、最新の情報更新に努めた。	A（優良）	利用者がいつでも施設の予約状況などを確認できるよう情報提供ができていた。
	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）	利用申請をペーパレス化し、省資源に努めている。	B（良好）	予約方法のオンライン化により省資源に努めていた。
	ユニバーサルデザイン等への配慮 □ ユニバーサルデザイン、バリアフリーへの配慮、障害者に対しての合理的配慮の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B（良好）	掲示物には障害のある人が識別しやすいよう配色を配慮している。受付窓口に筆談ボードを設置している。	B（良好）	障害のある人に配慮した掲示に努めている。
	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	A（優良）	利用時のチェックリストにて、ご意見等を拝聴した。可能なものは、即時に対応した。	A（優良）	利用者の声をしっかり聞き取り、施設運営に反映していた。
	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）	ホームページの問い合わせフォームから、ご要望などを聴取できるようにしている。また、利用者アンケートを実施した。	B（良好）	ホームページの問い合わせフォームから利用者の要望聴取をしている。また、アンケートを実施し更なる市民ニーズを聞き取る工夫ができていた。
	《Ⅱ総　括》　業務の内容・水準に関する評価 【標準11項目／当施設11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）	A（優良）	売上は専用口座において、適切に管理している。	A（優良）	専用口座で適切に管理していた。
	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）	概ね妥当な水準である。	B（良好）	概ね妥当な水準であった。
	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、事業報告書、委託契約書、実地調査	A（優良）	清掃等、計画通りに実行している。	A（優良）	清掃等、計画通りに実行されていた。
	《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】		A（優良）		A（優良）	
Ⅳその他（独自の取組等）	**その他** □ 努力事項として掲げた取り組みを推進したか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B（良好）	予約システムやスマートロック等を導入し、業務効率化を図った。	B（良好）	予約方法のオンライン化やスマートロックの導入により業務の効率化を図った。
	《Ⅳ総　括》　その他に関する評価 【当施設1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７年度）

主な成果（全体）

使用料（利用料）	目標	4,000千 円	⇒	実績	3,794千 円
稼働率	目標	50 %	⇒	実績	45.8 %
利用者数	目標	3,500 人	⇒	実績	3,825 人

【指定管理者コメント】

・予約システムの導入により、利用者の利便性が向上し、円滑な施設利用につながっている。
・利用者からも好評を得ており、管理運営の効率化にも寄与している。
・また、スマートロックの導入により、貸出時間の適正な管理が可能となり、利用時間の明確化や管理業務の省力化が図られている。
・全体として、利用者サービスの向上と適正な施設管理の両立に成果を上げている。

【施設所管課コメント】

・令和7年度よりこれまで貸室を実施していた6室から5室に変更となったが、予約システムの導入により、市民が時間を気にすることなく、予約をすることができるようになり、稼働率や利用者数についても大きな減少には至らず、成果を上げていると思われる。また、スマートロックも導入するなど大幅な人件費の削減もできている。

自主事業実施による成果

＜主な自主事業の実施状況＞

事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況（実施・追加・未実施）	特記事項（「未実施」の場合はその理由）
デジタルサイネージ広告	自主事業	デジタルサイネージ広告で、利用者のメンバー募集を支援	実施	
市民ギャラリー	自主事業	市民ギャラリーの提供	実施	令和7年11月15日から令和7年11月25日まで文化展を実施

【指定管理者コメント】

・デジタルサイネージを設置し、利用者のメンバー募集やイベントの参加募集を支援している。

【施設所管課コメント】

・デジタルサイネージを設置することで、利用者の拡大や貸室の周知を図ることができた。また、利用者のメンバー募集やイベントの参加募集を支援することで利用者との信頼関係が生まれ、会議室利用のリピーターとなっている。

課題及び課題解決の結果

【指定管理者コメント】

【減免申請のあり方について】
・直前の取消や、連絡なしに使用されないケースが発生しています。
・講師の日程が決まらない等の理由で候補日を複数申請されています。1カ月以上、放置されている場合があります。
・準備のみの利用や、結果的に利用しなかった枠（特に夜間）まで、申請されています。
・一般市民が利用しにくい施設とならないよう、年間予約には件数の制限を設ける、無断キャンセルは利用料金を徴収するなど、何らかの制限、ペナルティの検討をお願いいたします。
・指定管理者の収入に関わる問題ですので、多角的な視点から十分なご検討をいただけますよう切に要望いたします。

【施設所管課コメント】

・当課所管の指定管理施設は、市の関係施設が使用するケースが非常に多く、減免申請が多く提出される。そのような中で指定管理者を悩ませる会議室の直前のキャンセルや無断キャンセル、候補日としての多くの仮押さえの申請等については、事前の年間予約の際にきちんと関係各課に周知し、場合によっては利用を制限することも考えていくよう検討していきます。

特記事項等

※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：

