

指定管理導入施設実績評価シート（令和6年度）

		施設所管課	産業観光部 観光振興課
施設名	旧竹林院		
指定管理者	坂本観光協会		
指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日		
指定管理料	年額2,800,000円（総額14,000,000円）		
設置目的	坂本の歴史、伝統及び文化を継承し、もって市民の文化の向上及び発展に寄与するとともに、本市の観光の振興を図るため。		
業務内容	(1)旧竹林院を利用に供する業務 (2)旧竹林院施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)その他市長が定める業務		

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	C（課題含）	
		令和6年度は、昨年度比129%となる61,792人の入込数を記録し、過去最高となった。管理期間の3年目にもかかわらず事業計画書に記載している自主事業やホームページの更新がいまだ実施できていない。早急に利用者の満足度向上に向けた取組を実行すること。

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	B (良好)	努めている。	B (良好)	事業計画書に沿っていない部分もあるが、概ね実施できている。
	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)	適正である。	B (良好)	実施できている。
	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)	実施している。	B (良好)	研修は実施できている。いつでも研修資料を確認できるよう整理すること。
	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)	遵守している。	B (良好)	実施できている。
	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）	B (良好)	適切に行った。	B (良好)	実施できている。
	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)	保管している。	B (良好)	実施できている。
	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	B (良好)	適正であった。	B (良好)	市と指定管理者間の連絡については概ね順調である。
	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)	出来ている。	B (良好)	実施できている。
	《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6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)	遵守している。	B (良好)	実施できている。
	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)	前年比129%	A (優良)	利用状況については、好調である。
	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)	実施している。	C (課題含)	接客態度についての苦情が数件寄せられた。接遇について改めて見直すこと。
	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)	実施している。	C (課題含)	事業計画書に記載しているホームページ更新等が実施できておらず、情報発信が積極的でない。
	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)	出来ている。	C (課題含)	当初、通年で計画していた自主事業が実施できていない。
	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)	実施している。	C (課題含)	庭園水路の泥さらいや落ち葉除去が実施できていないなど、名勝庭園の管理として適切では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)	実施している。	C (課題含)	事業計画書に記載しているホームページ更新が一度も実施されておらず、情報発信に積極的でない。
	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	A (優良)	落葉リサイクルなど努めている。	A (優良)	落ち葉を堆肥制作業者に無償提供するなど、環境へ配慮している。
	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	A (優良)	多言語対応マナーブック・料金表等設置	B (良好)	多言語マナーブックについては、効果的に配布及び周知すること。
	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)	実施している。	B (良好)	概ね実施できている。
	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)	実施している。	C (課題含)	概ね実施できているがアンケートの取得率が入場者の1%以下と低く、回収数向上に向けて改善すること。
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)		C (課題含)	
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)	適正である。	B (良好)	実施できている。
	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)	前年比を突破している。	A (優良)	収支状況は、3,194千円の黒字である。
	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)	実施している。	B (良好)	実施できている。
	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】		B (良好)		B (良好)	
Ⅳ そ の 他	その他 □ 努力事項として掲げた坂本地域魅力発信の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)	出来ている。	C (課題含)	利用者が見やすいホームページに改修するなど、利用者目線での発信に取り組むこと。
	Ⅳ総括 その他に関する評価【当施設1項目】		B (良好)		C (課題含)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和6年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	15,086,210 円	⇒	実績	20,141,914 円
	稼働率	目標	- %	⇒	実績	129 % (利用者数)
	利用者数	目標	47,824 人	⇒	実績	61,792 人
	【指定管理者コメント】					
	利用者数が前年比129%に向上した。外国人観光客の増加が見られた。					

【施設所管課コメント】						
年間利用者の約26%が外国人観光客による利用であり、キャッシュレス決済の導入や多言語対応ホームページの作成など、満足度向上に向け、臨機応変に対応すること。						

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)
	物品販売	自主事業	駐車場で売店	実施	
	顧客サービス	自主事業	ミストシャワー設置	実施	
	企画展	自主事業	敷き紅葉	実施	
	企画展	自主事業	写眞クラブ・写真展	実施	
	企画展	自主事業	絵画展	実施	
	物品販売	自主事業	駐車場焼き栗販売	実施	
	【指定管理者コメント】				
	新規企画展が少なかった。				

【施設所管課コメント】					
指定自主事業として定めているユニークメニュー活用事業、事業計画書に記載している飲食等の提供が共に未実施であり、計画どおりに自主事業に取り組むこと。					

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】				
	外国人観光客における生活習慣によるトラブル対応に注視する。				

【施設所管課コメント】					
言葉遣いや接客態度について、適宜見直しを図り、適切な利用者対応を実施すること。					

特記事項等	
-------	--

