

指定管理導入施設実績評価シート（令和5年度）

	施設所管課	産業観光部観光振興課
施設名	大津市温泉保養交流施設 比良とぴあ	
指定管理者	株式会社アヤハレークサイドホテル	
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 3,000,000円（総額 15,000,000円）	
設置目的	温泉及び自然を活かした保養、交流及びレクリエーションの場を市民に提供するとともに、本市の観光の振興を図るため、大津市温泉保養交流施設を設置する。	
業務内容	・比良とぴあの利用に供する業務 ・屋根付多目的広場及び調理等実習室の使用の許可に関する業務 ・比良とぴあの施設及び設備の維持管理に関する業務	

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）	施設運営については、引き続き、感染症対策を行いながら適切に実施されている。スタンプカードの発行や定休日にあたる火曜日の開場等の自主事業の実施、そして、新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴う社会経済活動の再開などにより、入場者数は、昨年度と比べて増加に転じているものの、コロナ前の集客には結び付いていない状況となっている。また、エネルギー物価高等の影響が大きく、光熱水費の高騰で、厳しい運営状況となっている。

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）	努めている。	B（良好）	設置目的を理解し、事業計画及び仕様書に沿って管理運営がなされている。
	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。	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）	実施できている。	B（良好）	事業計画書に及び出勤状況について、適切に実施されており、障害者の雇用にも努めている。
	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。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B（良好）	実施できている。	B（良好）	研修等については、計画通りに実施されている。
	法令等遵守 ☐ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、実地調査	B（良好）	遵守している。	B（良好）	条例及び規則に違反することなく適切に運営されている。
	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。	仕様書、協定書、管理方法（実地調査）	B（良好）	実施できている。	B（良好）	協定書（事業計画書）に基づいて、適切に実施できている。
	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）	実施できている。	B（良好）	業務日誌や日常点検の記録等を確認し、適切に管理されている。
	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。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B（良好）	実施できている。	B（良好）	緊急時及び平時とも緊密に連携が図れている。
	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。	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）	実施できている。	B（良好）	緊急時のマニュアルを事務所に掲示するなど、職員への周知がされている。
《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5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	B (良好)	遵守している。	B (良好)	開館日や時間を遵守している。
	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)	適正である。	B (良好)	利用者は回復基調にある。
	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)	適切である。	B (良好)	接客態度等適切に対応できている。
	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)	実施できている。	B (良好)	事業計画書に基づいて、適切に運営ができている。
	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)	実施できている。	B (良好)	事業計画書に記載の自主事業について、概ね実施できている。
	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)	実施できている。	B (良好)	日常の設備点検の記録等を確認し、適切に管理ができている。
	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	B (良好)	適切に行っている。	B (良好)	パンフレットを周辺の施設に配布し、ホームページでの情報発信も積極的である。
	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)	適切に取り組んでいる。	B (良好)	省電力など、日ごろの施設運営のなかで意識しながら取り組んでいる。
	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)	適宜対応している。	B (良好)	利用者からの声は、アンケートボックスを常備し、改善できるところは直ちに改善に取り組んでいる。
	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)	適宜対応している。	B (良好)	同上
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価 【標準10項目／当施設10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)	適切に行っている。	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	C (課題含)	収支は赤字である。	C (課題含)	支出削減、仕入れ価格の見直しなど、事業者の経営努力を行っているが、それを上回るエネルギー価格の高騰などが影響している。
	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	B (良好)	実施できている。	B (良好)	実施できている。再委託についても適切に実施できている。
	《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】		C (課題含)		C (課題含)	
Ⅳ の そ 取 の 組 他 等 （ 独	その他 □ 新型コロナウイルス感染症防止を意識した運営	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	実施できている。	B (良好)	換気など適切に対応ができている。
	《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5年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	61,900,000 円	⇒	実績	54,293,595 円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	122,000 人	⇒	実績	107,093 人
	【指定管理者コメント】					
	新型コロナウイルス感染症の5類移行、飲食等の利用も増え、緩やかな景気の回復となりました。しかしながら、物価の上昇や光熱給水費などの影響により、収支はかなり厳しい状況です。					
	【施設所管課コメント】					
	新型コロナウイルス感染症が5類となったこともあり、利用者数は対前年度比で1. 5%増となったが目標には及ばない結果となり、収支においても赤字を計上することになった。 周辺の観光施設への営業活動やSNS等を活用した情報発信を積極的に行うなど、更なる集客に向けた取り組みが必要である。					

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)
	地元特産物市場	自主事業	土日、祝日に朝市を開催し、野菜等の地場産品を販売	実施	
	比良とびあカップ	自主事業	BSCとのコラボで地元小松、木戸の小学生サッカースクール対象の大会を実施。上位チームに入浴券を贈呈	実施	
	温泉利用スタンプカード	自主事業	有効期限1年間のスタンプカードを発行し、20回利用ごとに入浴券を進呈。リピーター獲得に貢献	実施	
	営業時間延長	自主事業	営業時間を21時から22時までに延長(8/11～8/19)	実施	
	飲食コーナー開設	自主事業	軽食、ソフトクリーム等の飲食スペースの設置	実施	
	夏季限定バーベキュー	自主事業	多目的広場を活用したBBQ+入浴をセットにした商品を設定	実施	実績80名
	初風呂開場	自主事業	年始(1/2)に600名限定で檜泥石石鯨をプレゼント	実施	
	【指定管理者コメント】				
	新型コロナウイルス感染症の5類移行、飲食等の利用も増え、緩やかな景気の回復となりました。しかしながら、物価の上昇や光熱給水費などの影響により、収支はかなり厳しい状況です。				
	【施設所管課コメント】				
	物販や飲食メニューの充実を図るなど、更なる来訪者の満足度を高める工夫を行うこと。				

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】				
	施設や設備の経年劣化による機器類の故障や不具合などへの対応が年々増加しており、それらの対応に追われることが多くなっている。				
	【施設所管課コメント】				
	施設及び設備機器類の更新が必要な時期に迫っており、必要な小修繕はその都度実施しているが、今後計画的な設備等の更新が必要となってくる。				

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

指定管理者自己評価

提出

所管課評価

通知

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)