

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	大津市温泉保養交流施設 比良とびあ	
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(令和6年度) (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	・比良とび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 ・比良とび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)	経費削減・仕入れ価格の見直し等、営業努力が見られ、使用料・利用者数は対前年度比で5%増となり、一定の改善が見られた。自主事業の実施・近隣のグランピング施設・スキー場での割引券配布など、販売促進策において、集客を図っているが、新たな取り組みにも期待したい。 設備老朽による光熱水費(水道使用量)の支出改善も課題となっているので、協議を密にし、取り組んでいきたい。

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)	努めている	B (良好)	事業計画書に沿った配置がなされている。
	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)	実施している	B (良好)	接客マニュアルを用いて、新規採用者の教育に努めている。
	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)	遵守できている。
	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。	仕様書、協定書、管理方法(実地調査)	B (良好)	適正行っている	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。取得する必要のない個人情報を保管しないようにしている。
	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)	適正保管している	B (良好)	業務記録を確認した。適正に記録・保存されている。
	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)	適正であった	C (課題含)	期間中に業務報告書等が提出されていなかったため、指導した。
	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)	図っていた	B (良好)	グループLINEを活用した連絡体制をとり、緊急時には店長に連絡し、対応できるようにしている。
《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)	講じていた	B (良好)	講じられている。 自主事業による休業日営業、夜間延長営業も適切に行われている。
	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)	前年度を上回る水準にはなっている	B (良好)	温泉使用料・利用者ともに前年比105%と改善されたが、目標比は92～93%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)	適切に対応した	B (良好)	適切に対応している。 利用者が体調不良を感じられた際も、適切に対応している。
	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)	実施している	B (良好)	事業計画書に挙げられたサービスを行っている。
	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)	実施している	B (良好)	事業計画書に沿って実施できている。
	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)	実施した	B (良好)	清掃、植栽管理について、適切に実施している。 設備保守、点検について実施されている。
	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)	近隣施設と連携し、情報発信・割引券配布などを行っている。
	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)	努めている	B (良好)	消灯確認により、電気消費量の削減に努め、季節に合わせて館内の温度調整等を実施している。
	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、障害者に対する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)	努めている	B (良好)	優先駐車場を設置し、車いすでの利用者が1回/月程度あり、必要な配慮があれば実施するよう努めている。
	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	B (良好)	適切に対応した	B (良好)	アンケート等を通じて、利用者の声を把握し、運営に反映させるものがあれば、対応している。
	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)	実施した	B (良好)	同上
《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）	B (良好)	適切に行っている	B (良好)	現金等の取り扱いは事務所金庫に適正に保管し、専用口座に入金されている。
	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)	プラスにはならなかった	C (課題含)	支出削減、仕入れ価格の見直しなど、営業努力が行われ、利用料・売上も前年より5%増加しているが、赤字となっている。
	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)	実施している	B (良好)	軽微な修繕は従業員の直営で実施し、消耗品等は、グループ会社内で共同購入するなど、経費削減に努めている。
	《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 その他 （独）	その他 □ 努力事項として掲げた地域貢献活動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)	推進した	B (良好)	地域のイベント「かんじる比良」とタイアップし、屋根付き広場などを提供、地元学生の雇用にも努めている。
	《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6年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	61,900,000 円	⇒	実績	57,163,242 円
	稼働率	目標	- %	⇒	実績	- %
	利用者数	目標	122,000 人	⇒	実績	112,919 人
	【指定管理者コメント】					
	使用料・利用者ともに前年を上回ったが、目標は超えなかった					
	【施設所管課コメント】					
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が、使用料・利用者数は対前年度比で5%増となり、一定の改善が見られた。						

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)
	朝市コーナー	自主事業	毎週土日に朝市コーナーの開催野菜等販売	実施	
	ポイントカード	自主事業	利用に応じて貯まるポイントカードの実施	実施	
	ガーデンバーベキュー	自主事業	5月～10月にBBQの実施	実施	
	割引券	自主事業	道の駅近隣施設に割引券の配布	実施	
	【指定管理者コメント】				
	土日に朝市の開催 5月～10月BBQの開催 近隣施設に割引券の配布				
	【施設所管課コメント】				
	自主事業を通じて、利用者の増加を図っている。これまでの取り組みに加えて、新たな取り組みにも挑戦していく必要がある。物販や飲食メニューの充実を図るなど、来訪者の満足度を高めることに加え、近隣施設との連携など、情報発信にも努めること。				

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】
	施設の老朽化も有りいろんな所を修繕している
	【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・部品供給はその都度実施している。 点検結果を踏まえた改修や、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)