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	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（令和7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）	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1～2%増となり、一定の改善が見られた。 割引券の配布において飲食コーナーで利用できるクーポンを付与するなど、販売促進を図っている。 軽微な修繕は施設職員で行っているが、施設設備機器の更新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）	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）	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）	している	B（良好）	業務記録を確認した。清掃・点検等、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	C（課題含）	課題がある	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）	図っている	B（良好）	緊急時の連絡体制にが取られている。災害情報などについては、消防の連絡情報で入手している。
	《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	B（良好）	講じている	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）	水準である	B（良好）	温泉使用料・利用者ともに前年比101%と改善されたが、目標比は93%である。
	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	B（良好）	適正である	B（良好）	適切に応対している。
	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）	取り組んでいる	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）	している	B（良好）	修繕については、軽微なものは部品購入し、直営で行っている（カラン交換など）
	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）	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）	努めている	B（良好）	車いす利用者に対しても、必要な配慮で応対している。
	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）	反映している	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、朝礼等で周知している。
	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）	反映している	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）	処理している	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）	なっていない	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1～2%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で直営実施を行っている。
	《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その他の取組等（独自）	**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）	地元学生・主婦の雇用に努めている。人の入れ替わりはあるが、一定数の雇用がある。
	《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7年度）

主な成果（全体）

使用料（利用料）	目標	61,900,000 円	⇒	実績	57,785,632 円
稼働率	目標	%	⇒	実績	%
利用者数	目標	122,000 人	⇒	実績	114,007 人

【指定管理者コメント】

物価高騰と光熱水費の値上がり　入館料を上げないとやっていけない

【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1%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	自主事業	土日に朝市の開催	実施	
ガーデンバーベキュー	自主事業	5月～10月ガーデンバーベキューの実施	実施	
ポイントカード	自主事業	ポイントの捺印	実施	
割引券	自主事業	割引券の配布	実施	

【指定管理者コメント】

割引券に飲食コーナーのクーポンをつけて配布

【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。
ガーデンバーベキューについては、気温の高さもあり、例年より利用が少なかった。
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】

施設老朽化していろいろ修繕している

【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、今年度は灯油タンクの液面計、温泉揚湯ポンプの更新を行った。
その他の設備についても、協議を密にし、次年度以降更新に努めていく。

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

