

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	大津港サイクルステーション			
指定管理者	めぐるまち共同事業体			
指定期間	令和4年4月28日～令和7年3月31日			
指定管理料	年額	0	円(令和 5年度)	(総額 0 円)
設置目的	関西からのビワイチ来訪のゲートウェイとして、観光客やサイクリストが気軽に訪れ、頼れる拠点を設置する。これにより、大津市・滋賀県の周遊することを促進し、日帰りはもちろん宿泊旅行者の増加を目指す。 また、カフェや随時行うイベント等を通じて地域の憩いの場として、地域の活性化に取り組む。			
業務内容	○休憩及び交流拠点の施設・設備維持管理業務 ○情報発信及び観光振興業務 ○物産紹介および展示業務 ○レンタサイクル業務 ○飲食提供業務			

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)	コロナ禍による行動制限がなくなり、昨年度比、来客者約166%、収益約193%と大幅に増加を記録している。 また、施設の設置目的に沿った自主事業により、集客を図るなど、意欲的に取り組んでいることは評価できる。 インバウンド客の増加や教育旅行などの団体予約の増加といった状況を把握し、サービスを展開することで、大津港エリアのさらなる賑わい創出が期待できる。

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)	Birdcafeでは地域の特産品を紹介・販売し、地域食材の提供に努めた	B (良好)	仕様書に基づいて実施できている
	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。	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)	調理師免許、食品衛生責任者を有する職員を確保。適正な雇用状態を維持。女性比率80%以上。障害者の雇用については課題	B (良好)	必要な資格を有する職員の配置を含め、確認済みである
	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)	Birdcafeではコーヒー、食品の提供における機器の取り扱いや専門スキルのトレーニングを実施した	B (良好)	2か月に1回の個人面談を実施するなど、意欲的に取り組んでいる
	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)	仕様書に記載される関係法令・条例等に基づき業務を行った	B (良好)	遵守している
	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)	協定に基づき適正な情報公開に努めた	B (良好)	適正に行っている
	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)	業務日報を毎日作成・管理していた	B (良好)	業務日報を毎日作成し、管理している。また修繕記録も適切に記録している
	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)	毎月定例会を設け情報共有に努めた。適正な内容で各種報告書を提出していた	B (良好)	月に一度の定例ミーティング、月次報告等により情報を共有している
	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)	緊急時の連絡体制を整備している	B (良好)	緊急時の連絡網を整備するなど、マニュアルを整備している
	《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)	2/20～22日の3日間、本業務すべきところ、担当者の引継ぎ時に伝達ミスがあり、休業した。このような事態が発生しないように社内体制の見直しを行い、連携と情報共有を強化し、関わる担当者には、再度管理運営規則を読み返すよう指導した	C (課題含)	開館日を変更する場合については、事前に市と十分に調整すること
	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)	来客者数は、昨年度比166%を記録し、売上も大幅に増加した	B (良好)	レンタサイクルの需要の増加により、来客者が大幅に増加した
	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)	利用者からの意見に対して、迅速に対し、適切に対応した	B (良好)	外国語向けのアンケートを追加で作成するなど、柔軟に対応している
	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)	計画書に則し事業を実施している。利用促進に向けてはより積極的に取り組む必要がある	B (良好)	ゴールデンウィークなどの繁忙期には、仕入れ品を販売するなど、臨機応変に対応し、利用促進に努めている
	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)	施設に利用目的に沿って自主事業に取り組んでいる	B (良好)	「マルシェ」を開催し、2日で626名集客するなど、意欲的に取り組んでいる
	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)	修繕が必要な箇所は随時対応している。備品のメンテナンス、清掃を定期的に行い管理している	B (良好)	電球の交換など、軽微な修繕を中心に実施できている
	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)	パンフレットを製作し情報発信に取り組んだ。ホームページを適切に管理し、更新している	B (良好)	HPやSNSを活用し、自主事業で開催するイベントを周知するなど、情報提供に努めている
	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)	省エネ、ゴミの削減に取り組んでいる	B (良好)	適切に取り組んでいる
	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)	アンケートによるお客様の声の収集に努めている。集計結果をデータ化し、管理している	B (良好)	アンケート結果をデータ化し、毎月の定例会で情報共有を受けている
	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)	アンケートによるお客様の声の収集に努めている。集計結果をデータ化し、管理している	B (良好)	アンケート結果をデータ化し、毎月の定例会で情報共有を受けている
《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)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和5年度）

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)	基幹システムの利活用による業務効率化、会計システムの自動化、設備の細やかな保全、コピー用紙等消耗品の節約意識の向上など継続的なコストダウンを実施している。今後もムダを削減し、働きやすさと業務効率を維持促進し、コストダウンを図っていく	B (良好)	適切に取り組んでいる
	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)	追加購入自転車等の減価償却があるものの、春時期の売上は堅調だった。夏に入り下降傾向にあるため改善の工夫をし、今後も年間を通じての収支プラスを目指す	B (良好)	レンタサイクル需要の増加から、人件費の増加や自転車保管庫の増設など、減価償却があるものの、昨年度と比較すると、レンタサイクル業務、飲食提供業務、ともに増収を記録し、年間収支黒字であった
	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	B (良好)	基幹システムの利活用による業務効率化、会計システムの自動化、設備の細やかな保全、コピー用紙等消耗品の節約意識の向上など継続的なコストダウンを実施している。今後もムダを削減し、働きやすさと業務効率を維持促進し、コストダウンを図っていく	B (良好)	現行2種類ある自転車の管理システムを統合するなどの業務効率化を図っているなど適切に取り組んでいる
	《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 等 （ 独 自 ）	その他 ☐ 努力事項として掲げたサイクリスト向けPR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)	認定証配布	B (良好)	ビワイチ達成者には、認定証を配布するなど、ビワイチの利用促進に努めている
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】		B (良好)		B (良好)	

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	0 円	⇒	実績	0 円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	11,000 人	⇒	実績	20,938 人
	【指定管理者コメント】					
	「気軽なビワイチ」の発信が奏功し、一泊二日や二泊三日の利用など、宿泊をしながら利用者のペースで楽しむ予約も多くいただきました。ゴールデンウィークやビワイチの日周辺は自転車が予約で埋まることもありました。また、カフェ利用もリピータを獲得できるようになり、土産コーナーの認知度も徐々に高まっています。今後は、インバウンド客の増加、団体予約の増加のニーズを捉え、利用者を確保したいと考えております。					
	【施設所管課コメント】					
コロナ禍による行動制限がなくなり、昨年度比、来客者約166%、収益約193%と大幅に増加を記録している。また、施設の設置目的に沿った自主事業により、集客を図るなど、意欲的に取り組んでいることは評価できる。インバウンド客の増加や教育旅行などの団体予約の増加といった状況を把握し、サービスを展開することで、大津港エリアのさらなる賑わい創出が期待できる。						

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)
	ビワイチ商品の開発	自主事業	ビワイチTシャツ・ハンカチ・手ぬぐいを制作・販売 10月販売開始	実施	
	シェアサイクル	自主事業	シェアサイクルのポート設置	実施	
	バードカフェ焚火イベント	自主事業	浜大津 階段護岸にて焚き火イベントを開催	実施	3/2～3/17にかけて毎週土日に開催(17日のみ、雨天のため中止)
	バードカフェめぐるマルシェ	自主事業	浜大津 シンボル緑地公園(緑地護岸)にてマルシェイベントを開催	実施	3/16～17に開催 626名集客
	サイクルボールへの参画	自主事業	サイクリングキャンペーンの1拠点として参画 8/1～1/31	実施	デジタルスタンプラリー
	サイクリングアプリトラベロへの登録	自主事業	大津市周遊キャンペーンを作成、クーポン適用拠点としても	実施	デジタルスタンプラリー
	【指定管理者コメント】 サイクリングのシーズンを中心に既存事業の強みを活かした自主事業を計画しております。今後はビワイチ週間の期間に合わせ、湖岸エリアを活用した体験やサイクリングイベント等、計画通りに随時実施して参ります。				
	【施設所管課コメント】 様々な施策を実施し、施設の魅力向上を図っている。利用者の反応を分析し、さらなる大津港の賑わい創出に繋げること。				

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】 (バードカフェ)インバウンドに向けた英語表記のアンケートを作成し、また紙媒体でのみアンケートをとっていましたがグーグルフォームも併用してデジタル化をすすめました。変更してから、海外の方からのアンケートが増えました。 (ビワイチバイク)基幹システムや運用のシステム化を図ることで、効率的な応対や自転車の把握ができるようになり、より多くのお客様に対応できるようになった。
	【施設所管課コメント】 現行2種類で管理していた自転車保管記録システムを統合するなど、業務の効率化を図れているが、自転車返却後のメンテナンス時間を効率化することが次なる課題である。

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)