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	めぐるまち大津共同事業体
指定期間	令和7年4月1日　～　令和12年3月31日
指定管理料	年額0円 （令和7年度）　（総額0円）
設置目的	大津港を訪れる市民、観光旅行者等の利便性の向上及び交流の促進を図るとともに、自転車を利用した観光周遊の促進を図るため、大津港サイクルステーションを設置する。
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）	令和6年度と比較し、（カフェ）入込数約119%、収益127%、（ビワイチバイク）レンタル台数約160%、収益約177%と大幅に増加している。 予約システムの改修や、レジの混雑緩和のために台数を増加させるなど、利用者の利便性・満足度を向上させる取組を進めていることも評価できる。

	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）	事業計画に基づき運営している。	B（良好）	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）	事業計画に基づいた職員配置を行い、労働条件においても適正である。	B（良好）	適正に実施できている。
	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。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B（良好）	食品の提供における機器の取り扱いや自転車メカニックなど専門スキルのトレーニングを実施した。	B（良好）	予約システムの改良に伴い研修の実施。 メニュー変更時にもロールプレイングを実施。
	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）	仕様書に表記される関係法令・条例等に基づき業務を行った。	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。	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）	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）	業務日報を毎日作成・管理していた。	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。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B（良好）	適切に実施している。 （月に1度の会議、 月次報告書提出、 日常的な報連相）	B（良好）	実施できている。
	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、臨時休業等について確認した。 緊急対応マニュアルも再整備済み。	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）	

	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）	開館日、時間を遵守して営業していた。	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）	インバウンド、団体客の集客に取り組み、堅調に推移した。	A （優良）	前年比 カフェ：119% ビワイチバイク：160%
	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）	利用者からの軽微なクレームや相談に迅速に対応し、適切に運営できた。	B （良好）	計画通り実施できている。
	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）	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）	実施できている。
	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）	随時実行している。	B（良好）	施設の設置目的に沿った自主事業を実施できている。
	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）	軽微な修繕が必要な箇所は随時対応しいる。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）	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）	パンフレットを制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）	4か国語に対応したパンフレットを作成し、営業等に活用している。
	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）	給水スポット認知向上の為リユースボトルや関連商品を販売している。コピー用紙の裏面リユースなどを継続している。	B （良好）	リユースボトルの販売等環境へ配慮した取組ができている。
	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）	多言語、サンプル等を用い様々な方へ分かり易い展示に努め随時最適化をしている。	B （良好）	実施できている。
	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）	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）	カフェ：回答は月2～30件。現在は紙ベースだが、QRコードの作成を検討中。 ビワイチバイク：Googleマップのレビューを依頼。全件返信を実施。
	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）	カフェ：ミシガンの乗船前にレジが集中するのでレジを2台にし混雑を解消した。 ビワイチバイク：接遇面については、改善するように努めている。
	《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）	現金管理、経理事務は適正に処理している。現金出納簿は毎日金種別に管理しており、銀行への入金履歴との突合も仕組化している。売掛金の入金確認や証票管理、売上日次データのファイリング、資産（設備）一覧表にくわえ稼働状況などきめ細やかな管理を実施している。今後も経理事務の帳票類の整理に努め、その過程で業務の適切な管理を推進していく。	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）	追加購入自転車等の減価償却があるものの、インバウンド、団体客の集客に取り組み、堅調に増加した。 車両増台を進めて、収支のさらなる良化をすすめていく。	A （優良）	前年比 カフェ：127% ビワイチバイク：177%
	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、会計システムの自働化、設備の細やかな保全、ペーパーレス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）	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その他の取組等（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）	海外旅行社へのPRで海外サイクリストに訴求	B （良好）	海外旅行会社へのPR活動ができている。
	《Ⅳ総　括》　その他に関する評価 【当施設1項目】		B（良好）		B（良好）	

主な成果（全体）	使用料（利用料）	目標	円	⇒	実績	円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	23,545 人	⇒	実績	31,717 人

【指定管理者コメント】

これまでの経験を活かし、インバウンド需要により多くのお客様に利用して頂いたが、問題なく運営出来ております。
海外旅行客向けの施策を多く実施。また、アンケートからの業務改善にも取り組めました。

【施設所管課コメント】

令和6年度と比較し、（カフェ）入込数約119%、収益127%、（ビワイチバイク）レンタル台数約160%、収益約177%と大幅に増加している。
予約システムの改修や、レジの混雑緩和のために台数を増加させるなど、利用者の利便性・満足度を向上させる取組を進めていることも評価できる。
引き続きインバウンド客に対応できる体制の整備やSNSを活用した情報発信を行うこと。

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）
花火大会臨時営業	自主事業	琵琶湖花火大会にあわせ、営業時間外に臨時営業	実施	昨年に続き、多くのお客様に利用して頂きました。
第4回めぐるマルシェ	自主事業	大津港シンボル緑地公園にて第4回めぐるマルシェ開催	実施	
営業強化	自主事業	メディア露出や旅行会社商談会などに積極的に参加利用者増に努める。	実施	年始にかけて商談会に5件参加。8件ツアー造成。
予約システム刷新	自主事業	機能不足であった従来の予約システムをスクラッチ開発し刷新する	実施	2月にローンチ。よりお客様にとっても使いやすいものとなり利用が増えた。
自転車増台	自主事業	繁忙期の特需にも対応できるよう、新規に自転車を101台増台。	実施	GWの当日貸出にも欠品なく対応できた。
ドリンク提供	自主事業	夏季より熱中症対策を目的に利用者様にドリンクや塩分タブレットを提供。	実施	完全には防ぎきれないが、利用者様には好評。

【指定管理者コメント】

（ビワイチバイク）ピークシーズンの需要上限が見えぬ中、可能な限り多くのお客様にご利用いただけるようにハード面の整備（増台）を行い、ソフト面では予約システムを刷新しより効率的な活用を目指した。
また平日の稼働空きを埋めるべく、団体利用を促進。国内外の旅行会社との商談を重ねている。
（バードカフェ）インバウンド需要を含め、昨年以上のお客様に来場して頂いた。マルシェでは、事前の情報発信（自社サイトやメタ広告）を重点的に行う事で、多くの来場に繋げれた。

【施設所管課コメント】

（ビワイチバイク）予約システムの改修により、利用者数増加に繋がった。また、Googleマップによるレビューを依頼し、全件返事をするなど、利用者の声を積極的に把握することに努めている。
（バードカフェ）マルシェについては、500名を超える参加人数を記録するなど、指定管理方針に沿った取組ができている。引き続き利用者の声を分析し、さらなる大津港のにぎ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】

（ビワイチバイク）引き続きピークシーズンの需要上限は見えていない。現状自転車を保管するスペースがなく増台は出来ないため、配車ロジックの整備などソフト面での対策がまだ不十分である。適宜修正を重ねていく。
（バードカフェ）物販と飲食を1台のレジで対応していたため、お客様を待たせるケースが発生した。現在は、レジ台数を増やし、繁忙期の人員配置を変更して対応済み。

【施設所管課コメント】

（ビワイチバイク）自転車の保管においては、大津港だけでは保管場所に限りがあるため、指定管理者においても他施設での保管も検討すること。
（バードカフェ）インスタグラムのアカウントはあるものの、更新頻度が低いので積極的に活用すること。

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：

