

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	都市計画部 公園緑地課
施設名	柳が崎湖畔公園（びわ湖大津館を含む。）		
指定管理者	京阪・琵琶湖汽船グループ		
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44,447,000円（令和6年度）（総額222,235,000円）		
設置目的	①びわ湖の自然を活かした環境学習施設として利活用。 ②琵琶湖畔に位置する観光スポットとしての利活用。 ③学生や地域住民、ボランティア団体等の協働の場として利活用。 ④ロケーションを活かしたイベントの場として利活用。		
業務内容	管理事業 柳が崎湖畔公園（びわ湖大津館を含む。）の公園管理全般 自主事業 飲食事業、ブライダル事業、売店事業		

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）	各事業について、概ね事業計画どおり実施しており、実施体制については良好であった。 会議室や庭園など各施設の利用者数については、積極的な広報活動や誘致活動をした結果であり一定の評価ができる。 次年度以降については、多種多様な施設利用者に対応するため、ユニバーサルデザインへの取り組みやバリアフリーの推進など利用者数増加に伴う施設改修を検討いただきたい。

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）	事業計画に沿って運営管理に努めた。	B （良好）	施設の設置目的を理解し、管理運営を行っていた。
	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）	適正な人員の確保とシフト計画を実施した。障がい者1名は継続して雇用した。	B （良好）	事業計画に沿った職員配置であった。また、障がい者雇用にも努めていた。
	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）	毎月実施。社員1名が現場報告を兼ねて定例研修（安全衛生、ハラスメント指導）に参加している。	B （良好）	事業計画に基づき、社内研修等を実施していた。
	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）	社内法令順守指針に基づき、適切に関係法令を遵守した。	B （良好）	関係法令等を遵守していた。
	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）	社内業務監査指針及び、協定書に基づき個人情報ははじめとした機密文書は、施錠できるロッカーにて管理した。	B （良好）	基本協定書に基づき、個人情報記載された文書等を、施錠可能なロッカーにて適切に管理していた。
	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）	社内業務監査指針に基づき、日誌、入金伝票、各点検・修繕簿などは定位置にて適切に保管した。	B （良好）	指定管理者内の指針に基づき、業務日誌、入金伝票点検結果などについて、適切に整備、保管していた。
	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）	市の担当者と都度連絡を取り、調整・報告において適正に実施した。事業報告書についても、期限内に提出した。	B （良好）	市の担当者と連絡、調整は適切であり、事業報告書などの提出についても、時期や内容は適正であった。
	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）	社内危機管理連絡網を継続して設置している。※消防法令に関する自衛消防訓練・点検は9月、2月に実施した。	B （良好）	危機管理連絡網を管理事務所内に掲示しており、緊急時の対応マニュアル等も適切に整備していた。また、法令に基づく訓練を実施していた。
	《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)	定められた開館・運営時間を遵守した。利用者への安心安全の配慮のもと施設改修(駐車場南階段)に努めた。	B (良好)	開館日や開館時間を遵守し、日々の巡回により危険個所の把握に努め、適宜修繕していた。また、危険個所については立入り規制をするなど、利用者に対する安全配慮を行っていた。
	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)	映画の撮影や国スポによる貸切があり利用者数比較は評価しかねるが、年間を通して概ね好調に推移できた。	B (良好)	利用状況において、事業計画比で増加傾向にあるため、適正な水準であった。
	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)	社内の接客マニュアルに則り、適切な接遇を実施した。また、施設・備品については適宜提供した。	B (良好)	指定管理者内の接客マニュアルに則り、服装や言葉遣い等の接遇について適切に利用者対応を行っていた。
	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)	事業計画に基づき実施した。また、利用促進に向けて、施設の案内チラシを駅などに設置するとともに、旅行会社への情報発信にも注力した。	B (良好)	概ね事業計画にどおりに推移した。各種イベントを開催するとともに、旅行会社への情報注力を行い、施設の利用促進に取り組んでいた。
	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)	概ね計画書どおりに事業を実施した。大津の冬の観光集客として定着した「冬のイルミネーション」を実施。市内の利用者13,263名の来場を得た。	B (良好)	事業計画に則して、事業を実施していた。また、季節に応じたイベントを実施し施設の魅力向上に取り組んでいた。
	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)	事業計画に基づき、定期的な保守点検および予算内に優先順位を精査して修繕を実施した。	B (良好)	施設設備保守管理を計画的に実施し、修繕が必要な箇所については、適宜対応していた。また、日常の清掃や保守、警備等についても、適切に実施していた。
	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)	年次の計画どおり、季節の案内チラシの作成・配布した。また、ホームページ、SNSについても、適宜更新することで情報発信を行った。	B (良好)	季節ごとのイベントに関するチラシを、駅構内や観光案内所に設置し情報発信に取り組んでいた。また、ホームページやSNSも随時更新を行っていた。
	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)	コピー用紙の裏紙の利用促進、段ボール・紙ごみのリサイクルを前提とした分別処理を実施した。蛍光灯のLED更新については計画的に進めた。	B (良好)	コピー用紙の裏紙利用や、段ボールなどを資源ごみとして分別しリサイクルを行うなど、省資源の推進に努めていた。
	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)	ユニバーサルデザインへの更新を念頭に、庭園券売所女子手洗いの洋式水洗を改修した。	B (良好)	基本的なユニバーサルデザインへの配慮は行われているが、利用者のさらなる満足度向上と多様性に対応できるよう、きめ細やかな対応を取り組まれたい。
	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)	ホームページによるご意見フォームをはじめ、口頭苦情についても適宜早急な対応に取り組んだ。	B (良好)	園内への自転車乗り入れに対する注意喚起の看板を立てるなど、意見要望に対して迅速に対応していた。
	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)	手軽に利用者アンケートに協力いただけるように電子QRアンケート方式を継続して実施しているが、苦情や要望はなかった。	B (良好)	利用者アンケートを随時実施し、利用者のニーズの把握に努めていた。
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)	社内経理監査指導の下、帳簿記帳・つり銭管理・売上入金など適切に執行した。	B (良好)	指定管理者内の経理指導の下、つり銭管理、帳簿記帳などの経理執行を適切に経理事務を行っていた。
	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)	管理事業収支については▲2,672千円。全体諸経費上昇が要因。自主事業収支については+3,223千円(利益還元修繕後の着地)。	B (良好)	全体的な諸経費の高騰により、必要経費が増加傾向にあるが、収支については概ね計画通りであった。
	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)	諸経費、特に水光費の高騰が進んでいる。年間指定管理料に対する水光費の割合が33.0%となり、前年より1,467千円の費用増。全館空調温度管理、電気的点灯放置が無いように取り組んでいるが厳しい状況である。	B (良好)	蛍光灯のLED更新や灌水の調整などにより、可能な範囲で節電、節水等、経費の節減に取り組んでいた。
	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)	その他 ☐ 努力事項として掲げた高齢者・障がい者に対する利用援助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)	高齢者・障がい者でも利用しやすく、施設の老朽化改修のタイミングに合わせて改修等を意識した。	B (良好)	利用者ニーズを踏まえた改修が実施されており、施設の利便性、安全性の向上に取り組んでいた。
	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	33,000,000 円	⇒	実績	30,566,020 円	貸会議室、庭園、駐車場の年度予算額
	稼働率	目標	10 %	⇒	実績	10.8 %	※貸会議室(15室)
	利用者数	目標	130,000 人	⇒	実績	131,052 人	貸会議室、庭園入園者、駐車場(台)
	【指定管理者コメント】						
	利用料金の目標については、令和5年度をベースとして国スポリハーサル大会による収入減少を盛り込み計画を立てていた。庭園については、春バラが好調であったが、年々夏の気温が高くなり秋バラの開花に悪い影響を与えており例年の3割減の開花となり、秋バラシーズンの集客に大きく影響した。会議室利用については、稼働目標はクリアできたがやはりコロナ以降の会議はリモートという流れが定着している感があり若干利用者が減少していると感じる。総括としては全体を通じて概ね目標に沿った運営であった。						
	【施設所管課コメント】						
天候や市の事業による影響もある中、旅行会社への情報発信に注力した結果、施設利用者数の増加に繋がり、目標に対して実績が上回っていることは評価できる。会議室については、新型コロナウイルス感染症以降のリモート会議の定着による影響を考慮し、インターネットによる会議室の予約受付システムを検討するなど時代背景にあった施策の活用を検討いただきたい。							

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)
	飲食事業	自主事業	喫茶、ランチ、ディナーの提供。	実施	
	物販事業	自主事業	バラ雑貨をはじめ、滋賀県ゆかりの雑貨を取り揃え。	実施	
	春・秋のローズフェスタ	自主事業	バラのシーズンに合わせた様々な企画を展開。	実施	ガーデナー厳選の花苗販売を土日を実施。
	花火大会有料観覧席販売	自主事業	大津館南側の広場を利用した観覧席販売	実施	実施により大きく増収となり、3,147千円(税込)を原資として利益還元修繕に貢献できた。
	イルミネーション事業	自主事業	冬季イルミネーション事業 12月1日～2月9日(1、2月は土休日のみ)	実施	
	【指定管理者コメント】				
	全体的に人出は昨年より減少傾向に感じられた。ツアーバスは昨年並みであったが、特に個人の動きが減少。冬季に開催している「冬のイルミネーション事業」において目標入園者数の15,000名を下回った。ローズフェスタなど各イベントについては当初予定の通り実施し誘客に努められた。びわ湖大花火大会の有料観覧席販売事業は好調に集客でき、利益還元修繕に寄与でき安心・安全に公園を利用できるような環境整備につなげられた。				
	【施設所管課コメント】				
	「冬のイルミネーション事業」については、目標入園者数を下回ったものの、開催を通じて地域への一定の貢献を果たせた点は評価できる。当該事業を更に魅力的な内容とするための施策例や改良点について、引き続き検討されたい。また、ローズフェスタやびわ湖大花火大会有料観覧席販売事業は予定通り実施され、特に花火大会の有料席では良好な集客を達成したことは評価できる。今後も利用者ニーズを踏まえ、集客数の増加となる事業展開に期待する。				

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】				
	指定管理受託も10年目となり、当グループの強みである庭園整備においては今や県内でも有数の観光地になりつつあるのが実感できる。旅行会社への誘致はもとより、観光協会やロケーションオフィスとの連携も安定して継続できている。特に、4月には令和7年6月に公開される映画「国宝」の撮影の場にびわ湖大津館を利用いただいた。また、国スポ・障スポリハーサル大会の実施協力も行い、公園の有効活用に尽力できた。一方、定義される「都市公園施設」より観光施設としての認知度が上がってきている側面もあるので、時代背景に則した料金設定や運用方法の見直し、老朽化の進むびわ湖大津館の保存プロジェクトの立ち上げ検討が必要と考える。				
	【施設所管課コメント】				
	昨今の人件費や光熱費等の高騰や予約システムの導入については、次回指定管理者の選定時に慎重に検討していく。また、びわ湖大津館の老朽化については、危険箇所等を発見した際には立ち入り禁止措置や周知等を迅速に行い利用者の安全を第一に取り組まされたい。なお、定期的な維持修繕や更新については、関係部署及び指定管理者と協議を行い検討していく。				

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

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)