

指定管理導入施設実績評価シート（平成27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	平成24年4月1日 ～ 平成29年3月31日			
指定管理料	年額	0円	（総額	0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	<ul style="list-style-type: none"> ・比良とぴあを利用に供する業務 ・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 			

主な成果 <small>（自主事業含む）</small>	使用料収入	目標	61,900,000 円	⇒	実績	61,984,386 円
	利用者数	目標	122,000 人	⇒	実績	124,905 人
	【主な自主事業実施による成果】 通期の飲食コーナーや物産販売、夏季限定のBBQや土日の朝市など、温泉以外の面でも好評である。 また、GW、夏休み、9月連休については、営業時間延長を行い、混雑緩和と利用者増を図っている。（20:30以降入浴受付者 1,409名） ・飲食物販売 17,030,042円 ・物産販売合計（お風呂グッズ、お土産など） 5,443,486円					

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	A	上期については66,282名と過去最高の入込客数を記録している。そのような中、営業時間の延長をはじめとした利用者の満足度を高める工夫や、緊急性の高い修繕などにも迅速に対応している。結果として、大きなクレームなどもなく、満足度の維持向上にもつながっている。 また下期については、積雪の状況が悪く、スキー客が減少した中、周辺施設や地元団体にパンフレットや割引券を設置するなど集客にも工夫を行い、平成27年度は、過去5年で最高の入込客数を記録した。

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	所管課評価
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。	事業計画書、事業報告書	B	B
	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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B	B
	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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B	B
	法令等遵守 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	A	A
	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。	協定書、管理方法（実地調査）	B	B
	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	A	A
	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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	A	A
	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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B	B
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設 項目】			B	B

指定管理導入施設実績評価シート（平成27年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	所管課評価	
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。	事業計画書、日報	B	A
	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	A	A
	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	B
	事業運営 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 自主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。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B	A
	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行い、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	A
	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。 ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B	A
	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	B
	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	B
	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	B
	《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目／当施設 項目】		B	A
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ていたか。 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	A
	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	A	A
	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、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B	B
	《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設 項目】		A	A
Ⅳ その他	その他			
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】			

特記事項等 (課題・成果)	【指定管理者】 GW、夏季等繁忙期の時間延長も利用が多く、近隣施設(比良げんき村、びわ湖こどもの国、びわ湖バレイ)等からの利用も割引券等の効果からか、土日に多数の来場者があり、少しずつ客数も伸びて、又灯油の安値等もあり、職員等仕事の上でも良い一年間でした。
	【施設所管課】 積極的に集客に関する自主事業を企画しており、周辺観光事業者にパンフレットや割引券を設置し、びわ湖バレイのリフト券の半券や、BSC会員証で割引を行うなども、新規顧客の獲得に貢献している。結果として、過去5年間で最高の入込客数となった。

※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。

