

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成28年度）

	<b>施設所管課</b>	観光産業部 観光振興課
<b>施設名</b>	大津市温泉保養交流施設 比良とびあ	
<b>指定管理者</b>	株式会社アヤハレークサイドホテル	
<b>指定期間</b>	平成24年4月1日 ～ 平成29年3月31日	
<b>指定管理料</b>	年額 0円	（総額 0円）
<b>設置目的</b>	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。	
<b>業務内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・比良とびあを利用に供する業務</li> <li>・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</li> <li>・比良とびあの施設及び設備の維持管理に関する業務</li> </ul>	

<b>主な成果</b> <small>(自主事業含む)</small>	<b>使用料収入</b>	<b>目標</b> 61,900,000 円	⇒	<b>実績</b> 61,345,034 円	
	<b>利用者数</b>	<b>目標</b> 122,000 人	⇒	<b>実績</b> 123,494 人	
	<b>【主な自主事業実施による成果】</b> GW・夏期・9月時間延長による混雑緩和及び利用者増に伴う集客1,030名、BBQ利用者564名				
	飲食コーナー・BBQ売上16,891,417円、売上商品(お土産品等)販売5,532,375円				
※前年9月シルバーウィーク及び1月の大雪の影響以外で集客が落ちた以外は好調な年であった。					

<b>総合評価</b>	I～IVによる総合評価	<b>総合評価コメント</b>
	B (良好)	ご年配の利用者が増加してきているため、使用料収入は目標には届かなかったが、利用者数は目標を上回っている。自主事業として、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を数多く実施しており、黒字の指定管理を継続している。

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	所管課確認事項
<b>施設の設置目的の達成</b> <input type="checkbox"/> 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 (良好)	努めている	B (良好)	適正な管理運営に努められた
<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	適正	B (良好)	適正に実施された
<b>職員の研修</b> <input type="checkbox"/> 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 (良好)	実施	B (良好)	適正に実施された
<b>法令等遵守</b> <input type="checkbox"/> 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	B (良好)	遵守	B (良好)	遵守された
<b>個人情報保護・情報公開</b> <input type="checkbox"/> 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 (良好)	適切	B (良好)	適切に行われた
<b>管理記録</b> <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 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 (優良)	適切	A (優良)	温泉の衛生状況に関わる記録について、入念に記録されていた
<b>連絡体制</b> <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 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 (優良)	適正	B (良好)	適正に実施された
<b>緊急時対応</b> <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	計画通り	B (良好)	計画通り行われた
<b>【I 総括】</b> 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（平成28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	所管課確認事項	
<b>Ⅱ 内容・水準</b>	<b>施設管理</b> <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 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>B (良好)</b>	遵守	<b>B (良好)</b>	遵守された
	<b>利用状況</b> <input type="checkbox"/> 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>B (良好)</b>	適正	<b>B (良好)</b>	適正な水準であった
	<b>利用者対応</b> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の扱いは適切であったか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)</b>	適切	<b>B (良好)</b>	適切に行われた
	<b>事業運営</b> <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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>B (良好)</b>	計画通り	<b>A (優良)</b>	利用者の満足度を高める自主事業を数多く実施され、利用者数目標を達成された
	<b>維持管理</b> <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 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>B (良好)</b>	適切	<b>B (良好)</b>	適切に行われた
	<b>情報提供</b> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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>B (良好)</b>	適切	<b>A (優良)</b>	新たにポスターを製作するなど、積極的に情報発信に取り組まれた
	<b>環境配慮</b> <input type="checkbox"/> 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 (良好)</b>	適切	<b>B (良好)</b>	適切に行われた
	<b>意見・要望・苦情</b> <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)</b>	適切	<b>B (良好)</b>	適切に対応された
	<b>利用者アンケート</b> <input type="checkbox"/> 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 (良好)</b>	適切	<b>B (良好)</b>	適切に行われた
<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9項目】</b>		<b>B (良好)</b>		<b>B (良好)</b>		
<b>Ⅲ 収支等</b>	<b>経理事務</b> <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	適切	<b>B (良好)</b>	適切に行われた
	<b>収支状況</b> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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>B (良好)</b>	計画通り	<b>B (良好)</b>	前年度と比較して減少しているものの、黒字運営を達成された
	<b>経費節減の取組</b> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)</b>	計画通り	<b>B (良好)</b>	計画通り実施された
	<b>《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>		<b>B (良好)</b>		<b>B (良好)</b>	
<b>Ⅳ その他</b>	<b>その他</b>					
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>					

<b>特記事項等 (課題・成果)</b>	<b>【指定管理者】</b> 大きな事故やトラブル等も無く、又、急な修繕にも何とか対応できて比較的順調な年度でした。平日も、常連のお客様も増え、土日祝日も集客が良く、ほぼ計画通りでした。
	<b>【施設所管課】</b> 地元企業やスポーツ関係団体などと連携して、積極的に集客に関する自主事業を企画しており、新規顧客の獲得に貢献している。緊急性の高い修繕などにも迅速に対応され、管理状態は良好である。

