

指定管理導入施設実績評価シート（平成28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(びわ湖大津館含む) | | |
| 指定管理者 | 京阪・琵琶湖汽船グループ | | |
| 指定期間 | 平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日 | | |
| 指定管理料 | 年額 39,049,000円(平成28年度) (総額 205,773,000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を図る。 ②琵琶湖畔に位置する観光スポットとしての利活用を図る。 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を図る。 ④ロケーションを活かしたイベントの場として利活用を図る。 | | |
| 業務内容 | 管理事業 自主事業(飲食事業、プライダル事業、売店事業等) | | |

| | |
|--|------------------------------------|
| 主な成果 (自主事業含む) | 使用料収入 目標 ##### 円 ⇒ 実績 26,343,160 円 |
| | 稼働率(貸室) 目標 10% ⇒ 実績 8.1% |
| | 利用者数 目標 102,980 人 ⇒ 実績 144,537 人 |
| | 【主な自主事業実施による成果】 |
| びわ湖花火大会有料観覧席は過去最高の2,404名のお客様にご来場いただいた。船舶を利用したプランや京阪グループの他の施設との連携により、多数のお客様にご来場いただいた。また、コミュニティガーデン—養成講座の実施により、地域の方との緑化に努めた。 | |

| | | |
|------|---------------------|---|
| 総合評価 | I~IV による 総合評価 | 総合評価コメント 当指定管理者は当施設の上記4つの設置目的を十分に意識し、施設運営を行っていた。特に②④について最も力を入れており、イングリッシュガーデンの入園者数はオープン以来最多の5万5千人を達成した。また、平成28年度から環境省の事業に参画し、当施設を環境学習の拠点として活用する取組みも進められており、今後県内外の認知度が高まることで更なる利活用の促進が期待できる。他方、現指定管理者に変わって以降2年収支が赤字であったが、平成28年度は自主事業収入の好調によって、収支黒字を達成した。管理事業の貸室の稼働率など課題はあるが、施設利活用への取組みと運営の健全化において評価できる結果となった。 |
| | 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 | 所管課確認事項 |
|---|-----------------------|-----------|--|-----------|--|
| 施設の設置目的の達成 <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) | 設置目的を把握し、全体の来館者数は順調に伸びている。 | B (良好) | 上記①については環境省とのコラボ事業に向け、年4回運営会議に参加。③については、自治会と夏祭りの開催、ボランティア団体による清掃等があるが、当該地周辺の自治会が少ないこともあり、平成28年度実績は例年並み。②と④については、旅行会社への営業等で平成28年度の利用状況(特に庭園)は増加傾向にある。 |
| 職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <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) | 適正人員の確保、適正な労働環境の維持に努めている。また、自立支援施設と連携し、就労体験などを積極的に受け入れている。 | B (良好) | 労働環境:シフト制。人員は平成28年度当初は3人だが、年度途中から4人でローテーションしていた。緊急時はプライダルのスタッフ等もヘルプに入る。(委託契約事項に記入あり) 障害者雇用状況:現状なし。直接の雇用は無いが、自立支援施設と連携し、就労体験等の受け入れはあり。なお、京阪グループとしては法定雇用率はクリアしている。 |
| 職員の研修 <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) | ホスピタリティ研修を数回実施した。 | B (良好) | 待遇、コンプライアンス、環境研修を実施。新規職員には、マニュアルによる教育あり。 |
| 法令等遵守 <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) | 京阪グループとしてコンプライアンスの強化に取り組んでいる。 | B (良好) | グループ全体でのコンプライアンス意識が高く、研修等取組みが行われていた。各種保険証:仕様書のとおり適切に契約がされていた。 |
| 個人情報保護・情報公開 <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) | 適切に管理している。 | B (良好) | 個人情報等の取扱いについて、協定所に基づき適切に行っていた。なお、管理している個人情報、紙媒体のみで鍵付きのロッカーにて保管。 |

指定管理導入施設実績評価シート（平成28年度）

| | | | | | |
|---|------------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|--|
| 管理記録 <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 | 日報、点検結果等関係書類、実地調査 | B (良好) | 適切に管理している。 | B (良好) | 点検結果や修繕履歴等は紙ベースにて管理を確認。売上は紙ベース及びシステムにて管理。 |
| 連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っているか。 <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 | B (良好) | 都度連絡を取り、調整を行っている。報告内容も適正である。 | B (良好) | 市との連絡、調整を適切に行っていた。 |
| 緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか。 <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) | 緊急連絡網を作成している。年に2回消防訓練を行っている。 | B (良好) | 消防訓練を定期的実施。緊急時対応マニュアル、防災計画、緊急時の連絡網等を確認。なお、当該地は市指定の避難所に設定されているが、場所のみを提供する形。 |
| 【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 | 所管課確認事項 |
|---|------------------------------|-------------------|---|-------------------|---|
| 施設管理 <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 (良好) | 開館時間等は遵守している。危険箇所が発見された場合は速やかに対処している。 | B (良好) | 閉館時間等：適切に行っていた。事故防止及び安全確保：危険箇所は、日常の職員の見回りで未然に発見し修繕を行っていた。また、利用者からの指摘に対しても速やかに対処した。なお、大津館は大津市指定有形文化財であり、修繕にあたって文化財保護課の意見も聞ききたいという指定管理者からの要望あり。 |
| 利用状況 <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 | A (優良) | 英国式庭園の入園者数は約1.3倍に増加している。 | A (優良) | 庭園の利用者数は前年度から約1.3倍に増加。自主事業を積極的に行うことで、利用者の増加にも繋がった。一方で、各貸室の稼働率が課題。支所等の貸部屋と比べて長所(手続きが簡易等)をアピールし、地域住民の利用を増加する。新規の教室や、イベントの誘致を行うことで稼働率を伸ばすこと目指している。 |
| 利用者対応 <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、接客態度等の接遇は適切であったか。 <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 (良好) | 琵琶湖汽船の接客マニュアルを利用し、適切な処遇を行っている。 | B (良好) | 利用許可や案内等：利用許可や案内等接客マニュアルに基づき適切に行っていた。接客等については、外部講師も呼んで研修していた。アンケート：ホームページへの書込み、フェスタ等での紙ベースのアンケートを確認。 |
| 事業運営 <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 | A (優良) | 利用促進に向け、様々なイベントを毎月行っている。 | A (優良) | 事業計画、自主事業の実施状況：事業計画どおり実施していた。施設の設置目的に沿った自主事業を実施。利用者促進：利用促進に向けて、積極的に人目にふれるようなイベントを開催。 |
| 維持管理 <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 (良好) | 適正に行っている。 | B (良好) | 備品管理：適切に管理していた。条例外の備品は公園緑地協会からの引継ぎが大部分。施設、設備の保守管理：経年劣化により水道関係の水漏れは多かった。施設等の不具合は早期に対応。 |
| 情報提供 <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 | A (優良) | パンフレットだけでなくHPやfacebook、京阪電車の車内公告などを活用し情報提供に努めている。 | B (良好) | パンフレットは各イベントにつき3千部以上作成。フェイスブック、インスタも開始した。費用対効果を考えてCMIはしていない。無料で取上げられる様な情報媒体は積極的に活用した。 |
| 環境配慮 <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 (良好) | 可能な限りリサイクルしている。また館内の照明は順次LED化している。 | B (良好) | 電球のLED化の促進。裏紙の利用。不要なパンフレット等はリサイクル業者へ持込みを行った。 |
| 意見・要望・苦情 <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 (良好) | ご意見を書いて頂ける用紙を設置している。またHPにもご意見が書き込めるようにしている。 | B (良好) | アンケートでのニーズ調査。ホームページではクレームの様なものから、庭の利用法まで様々な内容の意見がある。アンケートに記入されていた花の名前の表記については、対応可能なものから順次行っている。 |

II 内容・水準

指定管理導入施設実績評価シート（平成28年度）

| | | | | | | |
|---|--|---------------------------------|-----------|--|-----------|---|
| | 利用者アンケート <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 (良好) | イベントを行った時などにアンケートを実施している。それを反映し、満足度を高めるようにしている。 | B (良好) | 管理事業(フェスタを除く)に係る利用者のニーズ把握数が少ない。管理事業に係るアンケートを意識的にとること、アンケートボックスは人目につくところに移動することを指摘。 |
| | 《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〔良好〕 | | B〔良好〕 | |
| Ⅲ 収 支 等 | 経理事務 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行う <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行して <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 (良好) | POSレジや京阪グループ専用の経理ソフトを利用し、適切に管理している。料金徴収等の手続きも適切に行っている。 | B (良好) | 経理事務に係る口座、帳簿等：適切に管理していた。 費用の優先順位：利用者増に繋がる可能性があるところに費用を掛けているのが実情。旅行会社との連携等。 今後の収支見込：指定管理3年目にして、管理業務と自主事業を合わせた収支では初の黒字。今後はこの傾向が続く見込であるとのこと。 |
| | 収支状況 <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 | 事業計画書、事業報告書 | B (良好) | 妥当である。 | B (良好) | 管理事業の支出 ・水道光熱費が多い。水道代は池の清掃だけで2～30万円かかる。ガスはガスヒューポンを使用しており、夏場の使用頻度の高さと、機械が古いものであることが費用がかかる原因か。電気料金は安定しているが、グループ内で関電で一括契約の話が進んでおり、決まれば減少する見通し。 ・広告宣伝費について、印刷業者をグループ内の業者から別の業者に切り替えたことで激減。 ・賃借料は期間満了に伴い利用を終了したものがあり減少。 ・業務委託費は京阪園芸の費用（庭園管理の費用）を計上しており、常駐の職員が1→2名になり増加。 ・受託経費・施設は再委託の費用を計上しており、施設の老朽化もあり増加。自主事業の支出 ・雑費について、内訳は花火大会時の弁当、バラ追加植栽、イルミネーション装飾などであり増加した。 ・売店原価はH26→H28で売り上げ800万増加に伴い増加した。年パスは60～70枚を販売。管理事業に計上。 |
| | 経費節減の取組 <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 (良好) | 経費の削減は積極的に行っている。再委託に関しても適切である。 | B (良好) | 経費削減：消耗品の受注先を安価な業者から選ぶ、契約時複数者から見積をとり安価な業者と契約するなどの工夫を行った。 委託契約：再委託先は公園緑地協会から引継いだものが殆どだが、消防点検等、今後契約の見直しを行う予定。 |
| 《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 | その他 <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた○○○○の取り組みを推 | 実地調査 | | | | |
| | 《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】 英国式庭園の入園者は昨年比13,045人増と大幅に伸びた。一方で、会議室利用件数はこの数年横ばいであるが、多目的ホールの利用件数が3年前の水準に達していない。多目的ホールの利用者の獲得に今後課題が残る。 【施設所管課】 平成28年度は開園以来初めて庭園利用者が5万人を突破した。その他自主事業も含めて、施設の設置目的を考慮した事業の実施に努めていた。 |
|--------------------------|--|

※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。

