

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成26年度）

	<b>施設所管課</b>	産業観光部 観光振興課
<b>施設名</b>	大津市温泉保養交流施設 比良とぴあ	
<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>・比良とぴ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>・比良とぴ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>	60,887,246 円	
		<b>利用者数</b>	<b>目標</b>	121,000 人	⇒	<b>実績</b>	122,324 人
	<b>【主な自主事業実施による成果】</b> 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 1,172名) ・飲食物販売 16,332,173円(内BBQ 5月～11月 462名 1,506,250円) ・物産販売合計(お風呂グッズ、お土産など) 5,258,953円						

<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>
	A	例年通りの自主事業に加え、びわ湖バレイやBSCなど周辺観光業者と連携し、効果的に集客を行った。また緊急の修繕などにも迅速に対応し、満足度の維持向上につながっている。結果として、過去五年で最高の入込客数となった。

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	所管課評価
<b>I 実施体制</b>	<b>施設の設置目的の達成</b> 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
	<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> 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
	<b>職員の研修</b> 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
	<b>法令等遵守</b> 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
	<b>個人情報保護・情報公開</b> 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
	<b>管理記録</b> 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
	<b>連絡体制</b> 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
	<b>緊急時対応</b> 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
<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8項目】</b>			B	B

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成26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	<b>施設管理</b> 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	A	A
	<b>利用状況</b> 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
	<b>利用者対応</b> 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
	<b>事業運営</b> 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
	<b>維持管理</b> 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	A	A
	<b>情報提供</b> 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
	<b>環境配慮</b> 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
	<b>意見・要望・苦情</b> 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
	<b>利用者アンケート</b> 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
	<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	A
Ⅲ 収支等	<b>経理事務</b> 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
	<b>収支状況</b> 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
	<b>経費節減の取組</b> 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
	<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>		A	A
Ⅳ その他	<b>その他</b>			
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>			

特記事項等 (課題・成果)	<b>【指定管理者】</b> 8月の週末の度重なる台風接近など、マイナスとなる要因もいくつかあったが、昨年度のような大きな災害はなく、入込客数の増加につながった。
	<b>【施設所管課】</b> 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、びわ湖パ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。

