

議案第72号

指定管理者の指定について(大津市ふれあいプラザ)

令和7年3月14日(金)

福祉部福祉政策課

1 申請者の概要

受付番号	1 (第1順位)	2 (順位なし)
団体名 代表者 所在地	浜大津都市開発 株式会社 代表取締役社長 藤井 節治 大津市浜大津四丁目1番1号	(非公開)
事業計画 骨子	「明日都浜大津」の管理運営業務を平成10年3月から現在に至るまで受託してきた。 ふれあいプラザの設置目的を果たすため、これまでに構築してきたノウハウを活かし、次の4つの方針を掲げて管理運営を行う。 ①公の施設であることを十分に理解し、公正公平な利用を確保 ②利用者視点に立った安全安心な利用環境の整備 ③利用者ニーズの把握と満足度の向上 ④経費の縮減と利用サービスを両立	(非公開)
委託料 申請額	64・799千円(3年間)	(非公開)

2 採点結果及び選定理由

(1) 採点結果

	配点 (1人当たり)	満点(最低水準点) (委員4名)	浜大津 都市開発	(非公開)
安定的な運営	55	220(132)	149	150
サービスの向上	20	80(48)	55	53
経費の縮減	20	80(48)	53	47
その他	5	20(12)	14	15
合 計	100	400(240)	271	265

(2) 選定理由

第1順位 全ての審査項目において最低水準点を上回るとともに、施設の利用に係る予約システムの導入等によるサービスの向上及び経費の縮減が期待できるため

3 事業計画書(概要版)

(1) 管理の基本方針

ア 業務実施にあたっての基本認識

- ・施設の設置目的である、市民の福祉と交流の場の提供に応えるため、市民に愛される施設を目指すことが必要であると考えます。
- ・ふれあいプラザの設置目的を果たすことを使命とし、次のとおり管理運営に対する理念、基本方針を提案いたします。

イ 基本方針

(ア)「公正」・「公平」な利用の確保

- ・ふれあいプラザは公の施設であることを十分に理解し、公共サービス事業者として、最も重要となる「公正」「公平」な管理運営を実施いたします。

(イ)「安全」「安心」な利用環境

- ・「利用者(お客様)の視点」に立ちながら、誰もが安全に安心して利用できる公共施設を目指します。

(ウ)利用者ニーズの把握と満足度の向上

- ・多様化する利用者ニーズを的確に把握し、管理運営方法へ迅速に反映させ、利用者サービス提供に向けた研修を実施し、満足度の向上を図ってまいります。

(エ)経費縮減と利用サービスの両立

- ・利用促進・経費縮減と利用サービスの両立を目指します。

3 事業計画書(概要版)

(2)危機管理体制

ア 日常時の安全管理

(ア)安全管理の基本方針等

- ・管理係員による日常点検を行い、機器・設備の故障を未然に防ぎます。
- ・警備会社と連携し、迅速かつ万全な管理体制を整備します。

(イ)利用料金等の管理体制

- ・利用料金など管理に関する売上は専用口座にて適正に管理します。

イ リスク管理

(ア)管理におけるリスクマネジメント

- ・地震や火災などあらゆるリスクを想定し、予防・対応策を講じます。
- ・個人情報を取り扱うことから、情報漏洩や不正アクセスを防止するため、セキュリティ機器を導入し対策を強化します。

ウ 緊急時の体制

(ア)災害、事故等発生時の対応

- ・緊急連絡体制に基づき、速やかに関係機関へ連絡を行います。

(イ)緊急時対応マニュアルによる適切な対応

- ・マニュアルにより、誰もが同水準で対応できる環境を整備します。

3 事業計画書(概要版)

(3) 人員計画、職員の研修計画

ア 従業員の人員配置計画

(ア) 人員配置の基本方針

- ・設立当初より今日に至るまで、「明日都浜大津」施設の管理運営業務を主要な業務として、行ってまいりました。
- ・施設の特徴を十分に把握しているため、本業務に求められる効率的、効果的な管理運営ノウハウを有する人材を育成いたします。これら人材を、適切に配置することで、より効果的な管理運営を実現いたします。

(イ) 人員配置計画

役職	職務内容
所長 (総務部長)	・ 事業計画の策定、事業報告書の作成、報告 ・ 苦情対応、教育、指導 ・ 各関係機関との調整 ・ 労務管理、経理・庶務 ほか
副所長 (総務課長)	
事務補助	
管理係員 (2名)	・ 窓口受付、相談、電話対応、施設予約システム補助 ・ 各種データ作成 ほか

3 事業計画書(概要版)

(3) 人員計画、職員の研修計画

イ 従業員の資質向上の取組

(ア) 管理マニュアルの策定

- ・業務の詳細を網羅した「管理マニュアル」を整備し、全従業員間で施設管理についての基礎認識を共有します。
- ・マニュアルを年に1回以上点検し、実態に即し見直しを行います。

(イ) 教育・研修計画

- ・コンプライアンス研修、徴収事務研修、接遇研修、消防訓練、救命講習等

(ウ) 定期面談の実施

- ・定期面談を年2回以上実施し、現場からの要望、提案などを聞き取り、より良い職場環境を整備し、管理係員の意欲向上に努めます。

(エ) 定例会議の実施

- ・本社総務部長が中心となり、1カ月に1回以上定例会議を実施いたします。
- ・定例会議において、意見箱やホームページへの問い合わせや現場における課題、苦情、クレーム等の情報共有を行います。

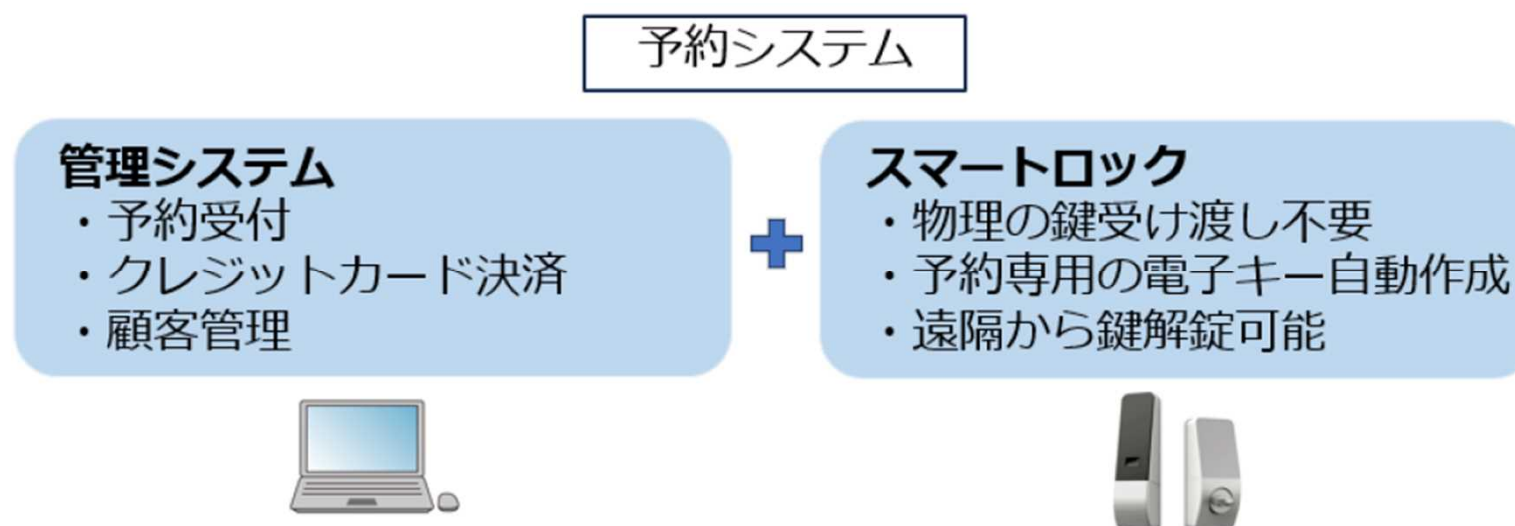
3 事業計画書(概要版)

(4)施設運営

ア サービス向上策について

(ア)予約システムによる一元管理で効率化を実現

- ・いつでも、どこでもパソコンやスマートフォンで簡単に予約できるシステムを導入します。
- ・現金払いに加え、クレジットカード決済にも対応します。
- ・システムに連動した「スマートロック」を導入し、電子キーによる解錠・施錠が可能になります。



3 事業計画書(概要版)

(4)施設運営

(イ)「防犯カメラ」を設置し、安心・安全な施設運営へ

- ・備品等の故障、破損、汚損、盗難や犯罪抑止、証拠収集のため、ホール等の貸室やロビー等に防犯カメラを設置いたします。
- ・利用者のプライバシーに配慮のうえ、撮影範囲を制限した中で、カメラを設置していることを掲示し、周知いたします。
- ・「防犯カメラ等の設置及び運用に関する指針」に定められた運用基準を策定し、適切に運用いたします。

(ウ)電話代行サービスを導入し、利用者満足度を向上

- ・電話代行サービスを導入し、AIによる自動対応を行います。
- ・よくある質問は、音声案内で対応を行います。
- ・営業時間外であっても自動対応が可能になります。

防犯カメラ



3 事業計画書(概要版)

(4)施設運営

イ 利用者の声の反映について

(ア)情報収集方法

- ・職員への直接のご意見、問い合わせメールの他に施設内にご意見箱を設置して利用者ニーズを把握します。
- ・ホームページにリンクするQRコードを掲示して、いつでもお問い合わせやご意見をメールにより受け付ける体制を構築いたします。
- ・QRコードをご利用いただけない方からのご意見も、受付窓口にご意見箱と筆記用具を常設して、情報収集する体制を構築いたします。

(イ)利用者からの声への対応

- ・収集した情報は「苦情・要望・事故等対応記録」に記録し、業務改善の貴重なチャンスと捉え、真摯に受け止め、分析し、データベースとして蓄積いたします。
- ・蓄積したデータベースは、定例会議にて、情報を共有し、日々の管理運営に反映させサービス向上に活用します。

(ウ)アンケート調査の実施

- ・弊社が運営するホームページにおいて、アンケート調査を実施し、結果を施設内に掲示し公開いたします。

3 事業計画書(概要版)

(5)その他(社会的貢献への取組)

ア ホール等に「愛称」を付けます

- ・ 明日都浜大津には、大津市市民活動センター所管の「大会議室」「小会議室」や大津市保健所所管の「大会議室」「小会議室」があり、来館者の混乱を避けるため、また、親しみやすい施設を目指すため、各会議室等に「愛称」を付けます。
- ・ 名称を募集し、候補の中からweb投票により決定します。

イ 地元居住者の雇用確保

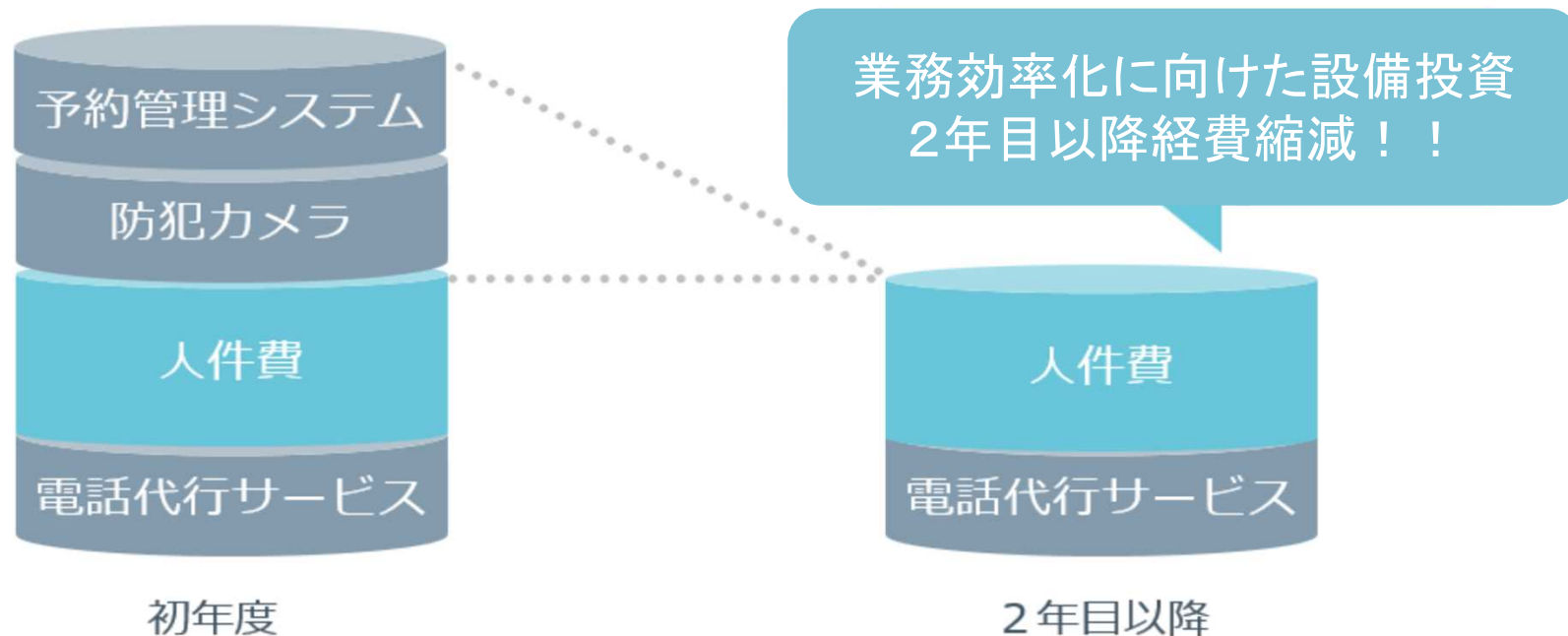
- ・ 地元居住者を積極的に雇用することで、少しでも地域に貢献できるよう努めます。
- ・ 災害時やトラブル発生時の即応体制を整備し、地域に精通した職員による臨機応変な業務遂行を実施できる体制を構築します。

3 事業計画書(概要版)

(6) 委託料／利益還元／利用料金

ア 委託料(経費の縮減策について)

- ・DXツールを導入し、経費縮減



イ 利益還元

- ・企業努力により得た利益については、必要経費を精算した後、修繕費、ネット環境整備などの費用に充て、利用者に還元いたします。

3 事業計画書(概要版)

(7) 自主事業計画

ア 市民ギャラリー

・「市民交流サロン」の一部において、ホール等施設利用者を優先的に、サークル活動や趣味仲間の作品発表の場を提供します。

イ デジタルサイネージ広告

・デジタルサイネージ広告を設置し、施設利用者を対象にサークルメンバーの募集等にご利用いただき、利用者の交流を深めます。

4 選定基準

大津市ふれあいプラザ選定基準表

審査項目	審査のポイント	審査の視点	配点
1 安定的な運営			
(1) 管理の基本方針について	施設の設置条例及び募集要項との整合性が保たれている。	施設の設置目的及び管理運営に関する基本的な考え方に十分な理解があるか。	55
(2) 日常時の安全管理について	日常時における安全管理や事故防止策が徹底されており、利用者が安心して利用できる。	安全管理マニュアル等を作成しており、その対策が適切であるか。	5
(3) リスク管理について	事前に想定されるリスクを把握し、そのリスクに備えた安定した管理ができる。	事前に想定されるリスクを把握し、そのリスクへの対策が適切であるか。	5
(4) 緊急時の体制について	緊急時や災害発生時の対応体制が明確であり、危機管理意識が高い。	緊急時対応マニュアル等を作成しており、その対策が適切であるか。	5
(5) 文書の管理・保管について	文書の管理・保管が適正になされている。	文書の登録管理がなされ、適切な場所に保管されているか。	5
(6) 情報公開の推進について	情報公開に対しても適正に対応できる。	情報公開を適正に行える体制が整備されているか。	5
(7) 個人情報保護について	個人情報の保護に対する意識が高く、利用者が安心して利用できる。	個人情報保護規程を作成しており、その対策が適切であるか。	5
(8) 類似施設の管理運営実績について	経験と実績を備えており、安定した管理ができる。	類似施設の管理に十分な経験と実績を備えているか。	3
(9) 人員配置について	職員体制が的確で責任の所在が明確であり、安定した管理ができる。	役割分担が明確であり、円滑な業務遂行が見込めるか。	5
(10) 職員の資質の向上について	職員の資質の向上が図られており、職員育成への取り組みがなされている。	人材育成の方針が明確であり、研修計画が適切であるか。	7
(11) 財務状況について	指定期間が複数年にわたることから、申請者の財務状況が良好であることが必要である。	財務状況が良好であるか。	5
2 サービスの向上			
(1) サービス向上策について	手法の改善によって、サービスの質を向上させたり充実させたりできる。	サービスの質の向上が期待できるか。	5
(2) 利用促進の方策について	稼働率アップに向けて積極的な取り組みがなされている。	利用促進に積極的な姿勢があり、効果が期待できるか。	5
(3) 利用者の声の反映について	要望や苦情等利用者の声を反映するシステムがあり、迅速かつ的確な対応により、利用者満	日常的に利用者の声を把握する仕組みがあり、サービス改善に積極的であるか。	7
(4) 自主事業計画について	施設の設置目的との整合性が保たれており、施設の効用を最大限に発揮できる。	自主事業の実施方針が明確であり、事業内容が適切であるか。	3
3 経費の縮減			
(1) 委託料について	安定的な管理とサービスの質の確保を前提として、委託料が削減できる。	収支計画が適切であり、安定的な経営と経費縮減が見込めるか。	20
		①委託料申請額 ※下記参照 ②仕様書の基準費用の積算根拠と比較して、現実的で実効性があるか。 ③経費の縮減策が具体的に現実的であるか。また、創意工夫がなされているか。	10
4 その他			
(1) 社会的貢献への取組について	社会的貢献への取組（※地域貢献活動、障害者の積極的な雇用、地域経済活性化の取組）	社会的貢献への取組に積極的な姿勢であり、社会的貢献が期待できるか。	5
合計			100

(注) 審査項目の大項目の評価点合計が、配点の6割に満たない場合は、当該申請者は選考対象から除外する。

総 評

※ 委託料申請額 評価

提示された委託料	評価基準	評価	採点
基準費用を 超えている	▲委託料が基準費用の100%を超えてい ▼る(100%＜委託料)	E	失格
基準費用	▲委託料が基準費用の 95%を超え、100%以下 ▼(95%＜委託料≤100%)	C	10・8・6・2・0
基準費用以下	▲委託料が基準費用の 90%を超え、95%以下 ▼(90%＜委託料≤95%)	B	10・8・6・2・0
	▲委託料が基準費用の90%以下 ▼(委託料≤90%)	A	10・8・6・2・0

5 大津市福祉部指定管理者選定委員会

(1)概 要

会議名	第1回大津市福祉部指定管理者選定委員会
日 時	令和6年8月1日(木) 15時20分～15時50分
場 所	大津市役所 新館7階 特別会議室
出席者	委員 5名、事務局 4名
内 容	➤ 募集要項及び仕様書について ➤ 選定基準について ※指示・指摘事項等 なし

5 大津市福祉部指定管理者選定委員会

(1)概 要

会議名	第2回大津市福祉部指定管理者選定委員会
日 時	令和6年11月18日(月) 9時20分～10時15分
場 所	大津市役所 新館7階 272会議室
出席者	委員 5名、事務局 4名
内 容	➤ 募集要項及び仕様書について ➤ 選定基準について ※仕様書、「軽易修繕」に係る箇所を修正したうえで決定。

5 大津市福祉部指定管理者選定委員会

(1)概 要

会議名	第3回大津市福祉部指定管理者選定委員会
日 時	令和6年12月19日(木)
場 所	書面開催
内 容	➤ 申請状況の説明及びヒアリングに係る評価項目の審議 ※指示・指摘事項等 なし

5 大津市福祉部指定管理者選定委員会

(1)概 要

会議名	第4回大津市福祉部指定管理者選定委員会
日 時	令和6年12月25日(水) 13時30分～15時00分
場 所	大津市役所 本館5階 互助会会議室
出席者	委員 4名、事務局 4名
内 容	➤ 申請団体ヒアリング及び質疑 ➤ 採点・候補者の決定 ※指示・指摘事項等 なし

5 大津市福祉部指定管理者選定委員会 (2)選定結果

各委員の採点の合計に基づく下記の選定結果及び選定理由について、全委員から承諾を得た。

施設名	大津市ふれあいプラザ
選定結果	第1順位(271点)※満点400点 <u>浜大津都市開発 株式会社</u>
選定理由	全ての審査項目において最低水準点を上回るとともに、施設の利用に係る予約システムの導入等によるサービスの向上及び経費の縮減が期待できるため