

H27年度 指定管理者導入施設 管理運営評価シート

1 評価対象施設の概要

施設名称	金鷲の杜 倭苑				
所在地	生駒市高山町1981番地2				
指定管理者名	株式会社 日経サービス奈良支店	指定期間	開始日	平成 27 年 4 月 1 日	
利用料金制適用区分	不適用		終了日	平成 32 年 3 月 31 日	
選定方法	公募	評価実施年	指定期間 5 年のうち 1 年目		
設置目的	高齢者と子どもが自由に集い、共に学び、共に楽しむことにより相互に交流を図り、もって高齢者の生きがい活動及び子どもの健全育成を促進する。				
主な実施事業等	研修の場や将棋や囲碁などによる交流の場の提供、浴場の提供 子どもまたは高齢者を対象とした自主事業の実施（ハイキング、落語会等）				

2 利用実績

利用区分等	単位	予定(計画・目標)	利用実績	対前年度比	増減の理由等
大広間	件	170	170	83.3%	営業日数減、施設使用料徴収による影響
プレイルーム(1、2)	件	540	372	57.4%	営業日数減、施設使用料徴収による影響
研修室(1~7)	件	550	498	74.9%	営業日数減、施設使用料徴収による影響
浴場	人	11,000	13,921	104.8%	1~3月にかけて山麓公園のお客様が流れてきたため

3 事業収支

		事業計画	事業報告(実績)	(参考)前年度実績
収入計	A	18,766,000	18,753,300	18,193,000
指定管理料		18,701,000	18,701,000	18,137,000
利用料金収入	C			
自主事業収入		65,000	52,300	56,000
その他				
支出計	B	18,820,500	18,208,975	18,271,095
指定事業費		18,701,000	18,062,106	18,122,073
うち人件費	D	9,840,000	9,834,000	9,768,000
うち再委託料	E	680,000	726,732	720,152
自主事業費		119,500	146,869	149,022
事業収支	A-B	-54,500	544,325	-78,095
利用料金比率	C/A			
人件費比率	D/B	0.523	0.540	0.535
再委託費比率	E/B	0.036	0.040	0.039
補足説明(必要に応じて記入)				

※人件費(D)及び再委託料(E)は主な支出内訳のため、DとEの合計額が指定事業費にはなりません。

4 利用者の意見把握状況

利用者の意見把握の実施の有無	有	実施方法	利用者アンケート・意見箱の設置・その他()
実施結果	意見内容等		対応実績等
	・自主事業を実施する際にアンケート調査を実施しています。自主事業自体の満足度やスタッフの接遇面などを調査項目としており、概ね良好との回答が得られました。		・施設使用料徴収にあたり、ネガティブな意見の利用者様も多かったため、大広間等の畳の表替えを計画し、サービスの向上に努めた。

5 管理運営状況評価

施設の設置目的の達成（有効性）	
施設の目的や特性等に合致した管理運営（事業計画に則った管理運営、施設の有効活用による設置目的の達成等）	
指定管理者による自己評価	高齢者の集いの場、また、生きがい活動の場としての役割を果たすべく、快適な施設環境を維持するとともに、ご利用者様と積極的にコミュニケーションをとることにより、ご利用いただきやすい雰囲気づくりに努めています。
市の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に則り適切に管理運営していただいている。 ・利用者の方々と積極的にコミュニケーションをとることで、利用しやすい雰囲気をつくっていただいている。
市民の平等な利用の確保（平等な利用への配慮、公平で適切な利用者の決定等）	
指定管理者による自己評価	金鷲の杜優良条規及び同施行規則に則り、特定の団体や個人のみを優遇することのないよう、平等利用の確保に努めています。
市の評価	<p>条例、同施行規則等を遵守し、平等な利用の確保に努めていただいている。</p>
利用者の満足度（利用者の意見把握結果による満足度の状況、意見等に対する取組状況、苦情等に対する対応等）	
指定管理者による自己評価	利用者からは特段大きなクレームは発生していません。利用料金制の導入についても大きなクレームはありませんでしたが、利用件数の減少につながりました。
市の評価	施設使用料徴収に伴い利用件数は減少したが、今後ともより良いサービスを提供し続け、利用者の方々の満足度を高めるとともに、斬新な自主事業等の実施によって利用件数の増加に努めていただきたい。
経費の縮減等の効果（効率性）	
経費の縮減等（経費縮減の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	省エネによる水光熱費の削減に取り組みました。電気使用量は、平成26年度の61,621kWhに対して平成27年度は55,725kWhとなり、5,896kWhを削減することができました。また、これにより電気料金についても年間93,652円削減できました。（耐震工事による閉館期間があったことも削減の一因）
市の評価	光熱水費の削減を行い、目に見えて結果が表れたことは非常に良いことであると考えます。今後とも、利用に支障のない範囲で経費の削減に努めていただきたい。
収入の増加（収入増加の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	自主事業の実施による集客を図り、イベント当日の浴場等の利用増加につなげるとともに、新規のご利用者様の増加を図りました。
市の評価	新規の利用を促進し、収入の増加を図るために、定期的に自主事業を実施していただいている。
適正な施設の管理運営（適正性）	
施設の管理運営の状況（適正な人員配置、従業員の能力・資質向上、広報活動、環境行動の取組状況、地域との連携等）	
指定管理者による自己評価	定期的に行っている本社スタッフと現場スタッフとの定例ミーティングの中で、接遇マナー研修や個人情報保護研修などを行い、職員のスキルアップに努めました。また、地域の園芸関係のボランティアグループとの連携により、施設内の景観向上に努めました。
市の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域と連携し、施設を利用しやすくすることは、非常に良い取り組みであると考えます。スタッフの能力向上も含めて、今後ともこのような管理運営を継続していただきたい。 ・事業計画にある施設のHP開設による広報活動が実施されていないので、実施するようにして下さい。
自主事業の取組（施設の有効活用による市民サービスの向上への効果等）	
指定管理者による自己評価	ハイキングやカラーセラピー、門松作りといった自主事業を実施し、好評をいただきました。夏休み期間には子供を対象にしたお絵かき教室を開催し、参加者からは大変好評をいただきました。
市の評価	夏休みのお絵かき教室は募集開始後すぐに、応募が定員に達したと報告を受け、大変人気のあるイベントであると認識している。利用者のニーズを満たす自主事業等をこれからも積極的に企画していただきたい。
安全管理、危機管理体制等（個人情報保護、事故発生時の対応、危機管理体制等）	
指定管理者による自己評価	個人情報保護研修や避難訓練を通じて、スタッフの意識向上に努めています。また、不審者の侵入に備えてさすまたを事務所に配備しております。（管理人については本社警備部の指導員による取り扱い講習を受講済み）
市の評価	高齢者の利用が多い施設であるので、今後とも研修の実施等、緊急時の対応の強化に努めていただきたい。

サービスの安定的な提供（安定性）	
事業収支（自主事業を含む）の状況（事業収支の妥当性、安定的な事業継続等）	
指定管理者による自己評価	浴場用のボイラーに一部不具合が発生しましたが、修繕費の範囲内で対応できました。また、貴市のご負担で濾過機の更新をしていただき、浴場環境をより安心して快適にすることができました。
市の評価	施設の休館の影響も考えられるが、省エネによる光熱水費の削減等、経費削減に取り組んでいただき、黒字収支に繋がっている。

6 指定管理者の財務の状況

	平成25年度	平成26年度	平成27年度
資産	4,085,083,712	4,843,500,379	4,949,899,389
流動資産	3,588,369,518	4,041,294,323	4,162,741,998
固定資産	496,714,194	802,206,056	787,157,391
負債	1,419,901,742	1,572,129,046	1,344,063,836
流動負債	1,126,175,742	1,352,091,046	1,129,453,836
固定負債	293,726,000	220,038,000	214,610,000
純資産	2,902,299,075	3,271,371,333	3,605,835,553
資本金	88,000,000	88,000,000	88,000,000
売上高	11,839,219,261	11,712,115,851	11,842,004,012
経常利益	552,298,991	555,871,335	581,193,805

7 指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度
自己資本比率 純資産/資産×100	71.0%	67.5%	72.8%
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	48.9%	48.1%	37.3%
固定比率 固定資産/純資産×100	17.1%	24.5%	21.8%
流動比率 流動資産/流動負債×100	318.6%	298.9%	368.6%
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	15.5%	23.0%	20.6%
総資産回転率 売上高/資産×100	289.8%	241.8%	239.2%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	13.5%	11.5%	11.7%

8 総合評価等（今後の業務改善に向けた考え方）

指定管理者による自己評価	<p>現在のご利用者様の満足度については概ね良好であると捉えておりますが、現状に満足することなく、さらなる改善に努めて参ります。ほとんどのご利用者様が高齢の方であるため、万全の施設・設備の維持管理により、事故等のないよう安全・安心な運営に努めます。</p> <p>また、引き続き自主事業を通じた広報活動に力を入れ、より多くの方にご利用いただきたいと考えています。</p> <p>施設内の美観向上や自主事業などをはじめとした「ご利用者様参加型の運営」により、皆様の生きがい発見の場、集いの場としての機能を果たして参ります。</p>
市の評価	<p>施設使用料徴収の開始や大規模な工事等に伴う休館と、施設にとっては変化の大きい1年であったと考えます。その中でも、経費の削減や地域との連携等、施設の快適な利用のために様々な取り組みを行っていただいていることを評価します。施設使用料徴収により、利用件数の減少がみられますが、今後とも、利用者の方々と密にコミュニケーションをとってより良いサービスの向上に努めていただくと共に、斬新な自主事業等の企画にも着手していただき、利用件数の向上に努めてください。</p>