

H28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	RAKU-RAKUはうす				
所在地	生駒市谷田町1600番地				
指定管理者名	近鉄ビルサービス株式会社	指定期間	開始日	平成 28 年 4 月 1 日	
利用料金制適用区分	不適用		終了日	平成 33 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	高齢者に対し、生きがいを高め、楽しく過ごせる場を提供し、もって高齢者間の交流や社会参加を図る。				
主な実施事業等	囲碁、将棋、カラオケなどの交流の場の提供。 自主事業として、健康体操、相続税のしくみ等の開催。				

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
利用者数	人		7,484	-29.51%	利用料金の徴収に伴うものと思われる。
利用者数(内カラオケ)	人		2,402	-8.56%	利用料金の徴収に伴うものと思われる。

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	11,244,000	9,926,305	10,180,896
指定管理料		0	0	0
利用料金収入	C	0	0	0
自主事業収入		0	0	0
その他		0	0	0
支出計	B	11,244,000	9,926,305	10,180,896
指定事業費		11,244,000	9,926,305	10,180,896
うち人件費	D	4,210,560	4,210,560	4,276,800
うち再委託料	E	766,448	766,448	765,072
自主事業費		0	0	0
事業収支	A-B	0	0	0
利用料金比率	C/A	0	0	0
人件費比率	D/B	0.374	0.424	0.420
再委託費比率	E/B	0.068	0.077	0.075
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(係員対話)
実施結果	意見内容等		対応実績等
	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用料金(200円)を安くしてほしい、無くしてほしい。 和室やカラオケルームについては、室温温度の変更要望がある。 健康に繋がる(例 ヨガ教室、カラオケ体操など)自主事業は定期的に継続してもらいたい。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者様からの室温温度の変更依頼があれば、室内の状況等や利用者人数を加味し、一時的に設定温度から2度前後調整し対応している。 自主事業については、アンケート結果で健康に繋がる自主事業を多く取り入れ、来年度の計画に取り入れたいと検討しています。

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	
高齢者の方が、気軽に立ち寄ることができ、交流や憩いの場として本施設を利用して頂けるように、施設内環境（清掃等）、接客対応の充実を図り、利用者様が気持ちよく利用できるようにしております。	
市の評価	
高齢者が気軽に立ち寄れるよう、概ね事業計画に沿って適切に運営していただいている。	
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	
<ul style="list-style-type: none"> 施設利用承認は、施設使用券を券売機にて購入確認することで、利用者様が平等になるよう十分な配慮し運営を行っています。 カラオケ利用申込みは、特定の利用者様に対する優遇が無いように先着申込み順とし、公平、平等になるよう予約ルールを厳守しています。 	
市の評価	
条例、施行規則及び要綱を遵守し、公平かつ平等に運営していただいている。	
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	
<ul style="list-style-type: none"> 利用者様と係員が直接対話を行い、利用者様からの要望に対して迅速に対応できるよう努めています。 利用者様からの苦情や要望が有りましたも、係員で判断せず、担当課長又は担当営業に相談した上で適切な対応を行っています。 	
市の評価	
利用者とは直接対話しながら、要望や苦情に対応していただいている。また困難な事例については、組織として適切に対応いただいている。	
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	
<ul style="list-style-type: none"> 空調関係は、中間期などは外気を取り入れることで冷房停止し、冷暖房運転時は、温度設定に注意し、照明関係は、利用している部屋状況に応じてスイッチ操作で不必要な箇所は不点灯にし、トレイ内に節水協力掲示を行い、電気、水道使用量が削減できるよう省エネに努めています。 	
市の評価	
生駒市環境マネジメントシステムに則り、省エネ・エコ活動を実施し、経費の縮減に努めていただいている。	
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	
新たに、スポーツ吹き矢、ヨガ体操、ビデオ観賞会、落語会を自主事業で取組んでいる。	
市の評価	
28年度から、自主事業の種類及び回数を増やし、利用者増に努めていただいている。今後は、知名度を向上するために施設自体をもっとPRしたり、アンケート等で利用者ニーズを把握し、施設の魅力向上に繋がれたり、更なる利用者増に努めてください。	
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	
<ul style="list-style-type: none"> シフト制により係員とし、女性3名を配置し、適正な対応ができるように接客教育しています。 生駒市環境マネジメントを推進、実施しています。 パンフレットの設置を行い、広報活動を行っています。 	
市の評価	
適正に人員配置をし、接客教育を実施し、大きなクレームもなく、適切に管理運営していただいている。	
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	
新たに高齢者の方に人気がある、スポーツ吹き矢、ヨガ体操、ビデオ観賞会、落語会を自主事業で実施しました。	
市の評価	
自主事業を実施する際は、市の広報やHPの利用を徹底し、新規利用者の獲得に努めるようにしてください。	
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	
<ul style="list-style-type: none"> 従業員には守秘義務誓約書の提出を義務付けし、自覚を促しています。 事故・事件等発生時には、同施設内の常駐設備員、警備員が現場へ急行し、適切な対応を行います。 危機管理体制は同施設内の管理体制下に配慮しています。 	
市の評価	
個人情報保護・事故発生時の対応・危機管理体制ともに十分な配慮がなされており問題ないものと考えている。	

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	平成28年度の収支決算報告において、欠損を出すことなく適正な運営管理を行えました。平成29年度も同様に妥当かつ安定的な事業継続ができると考えられます。
市の評価	毎年、指定管理料の範囲内で、適切に運営していただいている。

6 指定管理者の財務の状況

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
資産	10,107,808,554	6,853,870,051	7,087,531,157
流動資産	5,950,202,260	5,708,682,073	5,946,151,742
固定資産	4,157,606,294	1,145,187,978	1,141,379,415
負債	7,665,038,859	4,152,830,666	4,163,510,346
流動負債	4,205,323,795	3,638,488,951	3,744,444,886
固定負債	3,459,715,064	514,341,715	419,065,460
純資産	2,442,769,695	2,701,039,385	2,924,020,811
資本金	100,000,000	100,000,000	100,000,000
売上高	23,497,100,063	19,057,778,548	19,547,717,286
経常利益	919,264,594	653,094,063	775,794,520

7 指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
自己資本比率 純資産/資産×100	24.2%	39.4%	41.3%
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	313.8%	153.7%	142.4%
固定比率 固定資産/純資産×100	170.2%	42.4%	39.0%
流動比率 流動資産/流動負債×100	141.5%	156.9%	158.8%
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	70.4%	35.6%	34.1%
総資産回転率 売上高/資産×100	232.5%	278.1%	275.8%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	9.1%	9.5%	10.9%

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	利用者様と係員が直接対話を実践することで、施設の設置目的である高齢者様の交流の場、憩いの場として、楽しく過ごせる場を提供できたのではないかと考えます。利用者様のアンケートから自主事業については、健康に関する事業が人気で約80%の方が満足し、継続すれば同じく約80%の方が出席するという結果が出ました。今後も健康の事業に力を入れ利用者の増加に努めたいと考えます。アンケートを利用し施設・職員の接客・清掃状況の満足度の結果をもとに利用者様が安心して施設を利用できるように管理運営に努め提供できるよう努力してまいります。
市の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のアンケート調査で満足度が高く目立った苦情等もないことについて、日頃から施設の設置目的に従い管理運営していただいている成果と評価しています。 ・病院等にパンフレットを設置したり、自主事業の回数や種類を増やしたり、利用者増に向けて努めていただいております。今後もこういった取組を引き続き実施していただくとともに、より積極的な広報活動の実施や、施設自体の魅力を向上する取組を企画していただきたいと思います。 ・市への連絡や報告等を遅滞なく行う体制を整えてください。