

## 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      | 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 2 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<br>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、太極拳等） |       |                  |                  |

### 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       | 139    | 81.8%  | 施設使用料徴収による影響                                  |
| プレイルーム(1、2) | 件  | 400       | 263    | 70.7%  | 施設使用料徴収による影響                                  |
| 研修室(1~7)    | 件  | 500       | 511    | 102.6% |   |
| 浴場          | 人  | 12,000    | 11,855 | 85.2%  | 平成28年1~3月に山麓公園浴場の臨時休業があり、この期間に通常の程度の利用があったため。 |
|             |    |           |        |        |   |

### 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 | 18,787,447 | 18,753,300 |
| 指定管理料          |     | 18,701,000 | 18,701,000 | 18,701,000 |
| 利用料金収入         | C   | 0          | 0          | 0          |
| 自主事業収入         |     | 65,000     | 86,447     | 52,300     |
| その他            |     | 0          | 0          | 0          |
| 支出計            | B   | 18,820,500 | 17,866,531 | 18,208,975 |
| 指定事業費          |     | 18,701,000 | 17,700,136 | 18,062,106 |
| うち人件費          | D   | 9,840,000  | 9,875,000  | 9,834,000  |
| うち再委託料         | E   | 680,000    | 727,272    | 726,732    |
| 自主事業費          |     | 119,500    | 166,395    | 146,869    |
| 事業収支           | A-B | -54,500    | 920,916    | 544,325    |
| 利用料金比率         | C/A | 0          | 0          | 0          |
| 人件費比率          | D/B | 0.523      | 0.553      | 0.540      |
| 再委託費比率         | E/B | 0.036      | 0.041      | 0.040      |
| 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(直接口頭)  |
| 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ています。 |      | ・スリッパの買い替え<br>・麻雀卓の追加<br>・女性浴場への濡れ物用ラック設置<br>・カラオケ機器の更新<br>・利用者の作品展示コーナーの設置<br>・自動販売機の設置 |

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"> <li>・事業計画に則り適切に管理運営していただいている。</li> <li>・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。</li> </ul>  |
| 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   | 金鷲の杜委苑条例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   | 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。   |
| 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   | 利用者からの特筆すべきクレームは発生していません。施設使用料については定着してきており、回数券については好評いただいています。平成29年2月に、利用者サービス向上の一環として、自動販売機を設置しました。  |
| 市の評価   | 利用者の意見を聴きとり、事業運営に反映していただいている。今後も利用者のニーズに応えた運営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   | 電力会社の変更によるコストダウンに取り組みました。（平成28年12月にテプコカスタマーサービスに変更。1～3月分の対比で、平成28年1～3月：441,491円→平成29年1～3月：374,044円＝67,447円の削減）   |
| 市の評価   | 平成27年度に続き、積極的に経費削減に取り組みられた結果、目に見えた成果が出ている。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   | 回数券について積極的にPRし、購入促進に努めました。利用件数自体は前年より落ち込みましたが、施設使用料収入については前年度より増加しました。自動販売機を設置したことにより、自主事業収入が増加しました。   |
| 市の評価   | 積極的に事業のPRや自主事業を実施された結果、自主事業収入や施設使用料収入が増加していることを高く評価している。今後も、さらに自主事業の充実と利用者数の増加の取組に努めていただきたい。   |
| 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"> <li>・事務所スタッフとの定例ミーティングの際のマナー研修等については引き続き実施し、従業員の資質向上に取り組んでいます。</li> <li>・地域の園芸関係のボランティアグループとの連携による敷地内の景観向上を、引き続き実施しております。</li> <li>・生駒市社会福祉協議会様を通じ、市内の全老人クラブに金鷲の杜の案内書類を配布し、利用促進につなげました。</li> <li>・ロビー部分に利用者が自身の作品を展示できるスペースを設け、利用促進及び生きがい発見につなげています。</li> </ul> |
| 市の評価   | 職員に対する研修、地域ボランティアとの連携、積極的な広報活動など、地域に根差した管理運営を実施されていることを評価している。今後ともこのような管理運営を継続していただきたい。  |
| 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   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・好評をいただいているハイキングやカラーセラピー、夏休みのお絵かき教室、門松作りといった自主事業については定番化させ、引き続き取り組んでいます。</li> <li>・新たな取り組みとして、カラオケ大会を実施しました。事前に練習のために利用されたり、会場の下見をされたりと、利用促進につなげることができました。</li> </ul>   |
| 市の評価   | 様々な自主事業に取り組んでいただいていることを評価している。更なる利用者のニーズを満たす自主事業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

- ・近年多発しているゲリラ豪雨による浸水被害防止のため、側溝の清掃を徹底しています。
- ・広島県での温浴施設における事故発生を受け、本施設の管理状況を確認したところ、現状で特に問題はないようでした。なお、業者からは、配水管洗浄や水位計の清掃についても定期的の実施した方がより万全であるとの見解があったため、検討しています。
- ・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

- ・新規利用者の獲得のため、自主事業の継続的な実施に取り組みました。
- ・電力会社の変更など、コストダウンにも取り組み、事業収支の安定化を図りました。

市の評価

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26年度         | 平成27年度         | 平成28年度         |
|------|----------------|----------------|----------------|
| 資産   | 4,843,500,379  | 4,949,899,389  | 5,332,267,859  |
| 流動資産 | 4,041,294,323  | 4,162,741,998  | 4,552,072,187  |
| 固定資産 | 802,206,056    | 787,157,391    | 780,195,672    |
| 負債   | 1,572,129,046  | 1,344,063,836  | 1,312,168,912  |
| 流動負債 | 1,352,091,046  | 1,129,453,836  | 1,212,908,912  |
| 固定負債 | 220,038,000    | 214,610,000    | 99,260,000     |
| 純資産  | 3,271,371,333  | 3,605,835,553  | 4,020,098,947  |
| 資本金  | 88,000,000     | 88,000,000     | 88,000,000     |
| 売上高  | 11,712,115,851 | 11,842,004,012 | 11,790,032,555 |
| 経常利益 | 555,871,335    | 581,193,805    | 627,062,326    |

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<br>純資産/資産×100           | 67.5%  | 72.8%  | 75.4%  |
| 負債比率<br>(流動負債+固定負債)/純資産×100    | 48.1%  | 37.3%  | 32.6%  |
| 固定比率<br>固定資産/純資産×100           | 24.5%  | 21.8%  | 19.4%  |
| 流動比率<br>流動資産/流動負債×100          | 298.9% | 368.6% | 375.3% |
| 固定長期適合率<br>固定資産/(純資産+固定負債)×100 | 23.0%  | 20.6%  | 18.9%  |
| 総資産回転率<br>売上高/資産×100           | 241.8% | 239.2% | 221.1% |
| 総資産経常利益率<br>経常利益/資産×100        | 11.5%  | 11.7%  | 11.8%  |

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>ご利用者の全体的な満足度については概ね良好であると捉えておりますが、施設使用料が導入されてから、利用者数がまだまだ伸び悩んでいます。平成29年6月には生きいき百歳体操コーナーや健康増進コーナー、読書コーナーを新設したため、これらを積極的にPRし、利用促進につなげて参ります。</p> <p>広報面では、ホームページに加え、ツイッター等での情報発信も検討しております（イベント情報や各種の催しに関する情報発信を想定）。</p> |
| 市の評価  |
| <p>平成27年7月から施設使用料徴収が始まり、利用者数が減少傾向になっています。しかし、このような厳しい状況の中、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、積極的な自主事業の展開などを行っていただいていることにより、使用料収入については平成27年度より多くの収益をあげておられます。今後も、利用者の方々と密にコミュニケーションを取り、より良いサービスの向上及び利用者数の増加に努めてください。</p>  |