

H29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 終了日 平成 32 年 3 月 31 日
利用料金制適用区分	不適用	評価実施年	指定期間 5 年のうち 3 年目
選定方法	公募		
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、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	人	2,200	2,226	101.5%	-
プレイルーム(1、2)	人	620	699	114.4%	自主事業によるカラオケ利用者の増加
研修室(1~7)	人	2,200	2,076	96.2%	-
浴場	人	12,000	11,591	97.8%	-

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	19183060	19213001	18,787,447
指定管理料		19,083,060	19,083,060	18,701,000
利用料金収入	C	0	0	0
自主事業収入		100,000	129,941	86,447
その他		0	0	0
支出計	B	19183060	18070703	17,866,531
指定事業費		19,083,060	17,936,057	17,700,136
うち人件費	D	9,840,000	9,901,000	9,875,000
うち再委託料	E	680,000	724,032	727,272
自主事業費		100,000	134,646	166,395
事業収支	A-B	0	1,142,298	920,916
利用料金比率	C/A	0	0	0%
人件費比率	D/B	51%	55%	55%
再委託費比率	E/B	4%	4%	4%
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のアンケート調査の実施や普段の接客時等にご意見をお聞きしています。自主事業自体の満足度やスタッフの接遇面などについては、概ね良好との回答が得られております。	・館内に展示してあるボトルシップを見たお客様より「ボトルシップを作ってみたい」との声があがり、自主事業に取り入れた。 ・一部の研修室が暗いとのこと意見があり、照明をLEDタイプに変更した(2室)。		

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	利用者と共に高齢者の交流、生きがいづくりの場として活発に利用いただける施設運営に努めていただき、明るく、楽しい雰囲気づくりを行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	金鷲の杜倭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、施行規則を遵守し、公平、平等な利用となるよう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	利用者からのクレームは特に発生していません。平成29年度より開始された生きいきクーポンについては、多数の方にご利用いただくことができました。
市の評価	利用者アンケートを活用し、施設利用に係る利用者の満足度の把握に努めている。新たに始まった生きいきクーポンの活用についても周知を図り、施設利用者の増加に向けて取り組んでいただいている。
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	事務用品等の購入にあたっては、できるだけ安価な物品を選択し、コストダウンに努めました。また、電気料金については、電力会社を変更したことで、28年度対比で8万円近くのコスト削減となりました。
市の評価	運営コスト節減の視点を大切に経費を見直し、コスト削減を実現していただいている。
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	生きいきクーポンの利用が予想以上にあり、利用料金収入の微増につながりました。また、自主事業にカラオケ大会を取り入れたことで、新規の利用者の確保につなげることができました。
市の評価	新たな利用者を増やす機会を設け、施設が活発に活用いただけるよう取り組んでいただいている。
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	いずれも継続的な取り組みではありますが、下記の取り組みを実施いたしました。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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よる従業員の資質向上 ・ 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 ・ 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
市の評価	係員のマナー研修など利用者サービスの質の向上に向けて取り組んでいる。地域や、利用者の協力を得て親しみが持てる交流の場となるよう施設運営を行っている。
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	好評をいただいているハイキング、カラーセラピーについては定番化し、カラオケ大会についても定番化いたしました。また、新しく企画した「ボトルシップ制作」についても好評をいただくことができました。
市の評価	恒例となっている自主事業に加え、利用者のニーズの反映や、生きがいづくりとなるような新たな自主事業を考案し施設の利用促進を行っている。

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	個人情報保護については、研修により、スタッフの意識を高めています。近年多発しているゲリラ豪雨などの異常気象に備えて、側溝等の清掃を徹底しています。
市の評価	施設の適切な管理、係員の危機管理意識の向上に努め利用者の安全確保等に努めていただいている。
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	28年度に実施した電力会社の変更により、電気使用量についてはコストダウンにつなげられました。また、事務用品等の購入についても、コストダウンに取り組みました。ただし、本指定管理期間の開始当初の想定よりも人件費が急速かつ大幅に上昇してきており、予算を超過する結果となってしまいました。
市の評価	コスト意識を持って運営いただいている。今後も、サービスの質を維持しつつ経費の節減に向けて取り組んでいただきたい。

6 指定管理者の財務の状況

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
資産	4,949,899,389	5,332,267,859	5,774,502,180
流動資産	4,162,741,998	4,552,072,187	4,990,442,756
固定資産	787,157,391	780,195,672	784,059,424
負債	1,344,063,836	1,312,168,912	1,299,301,502
流動負債	1,129,453,836	1,212,908,912	1,130,310,502
固定負債	214,610,000	99,260,000	168,991,000
純資産	3,605,835,553	4,020,098,947	4,475,200,678
資本金	88,000,000	88,000,000	88,000,000
売上高	11,842,004,012	11,790,032,555	11,825,906,360
経常利益	581,193,805	627,062,326	676,018,219

7 指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
自己資本比率 純資産/資産×100	72.8%	75.4%	77.5%
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	37.3%	32.6%	29.0%
固定比率 固定資産/純資産×100	21.8%	19.4%	17.5%
流動比率 流動資産/流動負債×100	368.6%	375.3%	441.5%
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	20.6%	18.9%	16.9%
総資産回転率 売上高/資産×100	239.2%	221.1%	204.8%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	11.7%	11.8%	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	ご利用者の全体的な満足度については、引き続き概ね高い状況で推移していると考えております。大広間、プレイルーム、研修室の利用者数、利用料金については、28年度対比で微増となっており、順調に推移しています（H28：4,963名、1,159,600円/H29：5,001名、1,237,300円）。一方で、浴場利用者数が年々減少してきており、この点を今後の課題として捉えています（特に「60～75歳未満」の層が減少。「75歳以上」は増加）。
市の評価	地域や、利用者とのコミュニケーションを活用し、利用しやすい施設運営に努めていただいている。今後も高齢者の交流や、生きがいづくりの場、また、高齢者と子どもの世代間交流の場となるよう自主事業を企画検討いただき新たな利用者の増加に向けて取り組んでください。また、自然豊かな立地を生かした施設利用のPRや、生きいきクーポンによる利用の周知などについても継続して取り組んでください。