

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	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 2 年目		
設置目的	高齢者の方の、生きがいを高め、楽しく過ごせる場を提供し、高齢者の方どうし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、教養講座などの開催。				

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		7216	-3.58%	利用料金徴収に伴うものと思われる。
利用者数(内カラオケ)	人		2284	-4.91%	利用料金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	9,800,199	9,926,305
指定管理料		11,244,000	9,800,199	9,926,305
利用料金収入	C			0
自主事業収入				0
その他				0
支出計	B	11,244,000	9,800,199	9,926,305
指定事業費		11,244,000	9,800,199	9,926,305
うち人件費	D	4,210,560	4,210,560	4,210,560
うち再委託料	E	766,448	766,448	766,448
自主事業費				0
事業収支	A-B	0	0	0
利用料金比率	C/A			0
人件費比率	D/B	0.374	0.430	0.424
再委託費比率	E/B	0.068	0.078	0.077
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 <u>その他</u> (係員対話)
実施結果	意見内容等		対応実績等
	<ul style="list-style-type: none"> ・体操系の自主事業を定期的(月2回ほど)に継続してもらいたい。 ・カラオケルームについては、夏場冷房設定温度の変更要望がある。 ・自主事業を行う際に、施設料金を支払って利用されている方から、集客室が利用出来ないことに不満を持っておられる。 		<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度も体操系の事業を取入れていますが、平成30年度につきましては、より多くの体操系の事業に取り組みます。 ・カラオケルームの利用人数に注意し、設定温度を2度前後利用者が多い時に調整し対応しています。 ・自主事業を行う際には、料金を支払い利用されている方には、丁寧に対応し出来る限り納得して頂く様ご説明している。

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、本施設に気軽に立ち寄りいただき、憩いや交流、会合の場として安心して利用されており、ご利用される方が、気持ちよく利用できるように施設内環境(清掃等)や接客対応の充実を図っております。
市の評価	
	高齢者が気軽に集い、交流や憩いの場となるよう配慮し、事業計画に沿った適切な運営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	
	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用承認については、券売機にて入場券を販売購入して頂き、利用者の方が平等になるよう注意を払い運営を行っています。 カラオケの利用申込みについては、先着申込み順とし、特定利用者の方が優遇されることのないよう、公平、平等になるよう予約ルールを厳守して行っています。
市の評価	
	条例、施行規則及び要綱を遵守し、利用者が公平、平等に利用できる運営を心掛けていただいている。
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"> 日頃から係員が、利用者様と対話を行い、対応可能な要望については迅速に対応できるように努めています。 利用者様からの要望や苦情の内容によっては、係員で判断せず、担当課長、担当営業に報告相談し、適切な対応を考えたと上で行っています。
市の評価	
	利用者の声を大切にし、利用者が快適に利用できるよう対応いただいている。困難な事例については、組織で検討し、利用者の要望事案、苦情等の解消に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	
	<ul style="list-style-type: none"> 空調の冷暖房については、温度設定に注意し、また中間期は外気を取り入れ空調機器を運転せず、照明については、利用している部屋や状況に応じてスイッチ操作を行い、極力不必要な箇所の照明については消灯し、節水協力の貼り紙を行い、トイレの節水の協力を仰ぎ、利用者様にご迷惑をお掛けせず、電気、水道の省エネりに努めています。
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・エコ活動に留意した施設の管理運営に努めていただき経費の節減に向けて努力いただいている。
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	
	人気のあるスポーツ吹き矢の回数を増やし、新しく太極拳や人気のある教養講座、ビデオ鑑賞会、落語会を自主事業で取り組んだ。
市の評価	
	限られた自主事業経費の中で、高齢者のニーズに合わせた事業を企画し、参加者が増えるよう実施いただいているが、今後もさらに活発な利用がいただけるよう参加者にも費用負担をいただきながらの開催を検討ください。
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"> 女性の係員を3名配置し、勤務をシフト制とし、利用者様への適正な接遇教育を行っています。 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	
	係員の接遇教育、生駒市環境マネジメントの推進、パンフレットによる広報活動等、適正な運営に努めていただいている。
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	
	新たに新規者の確保に繋がる様に、前年から人気のあるスポーツ吹き矢や、ヨガ教室、新たに太極拳を取組実施した。
市の評価	
	高齢者のニーズに合わせた自主事業の企画、運営により更なる利用者の拡大につながるよう工夫をお願いします。
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"> 守秘義務誓約書に係員全員からサインをもらい、提出を義務付け、係員の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	
	施設の適切な管理、係員、警備員等への指導により利用者の安全確保、危機管理意識の向上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	
平成29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30年度につきましても同様に妥当かつ安定的な事業継続が出来ると思われます。	
市の評価	
毎年、指定管理料の範囲内で適切に運営いただいている。	

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	6,853,870,051	7,087,531,157	7,859,890,837
流動資産	5,708,682,073	5,946,151,742	6,746,368,218
固定資産	1,145,187,978	1,141,379,415	1,113,522,619
負債	4,152,830,666	4,163,510,346	4,678,610,679
流動負債	3,638,488,951	3,744,444,886	4,349,919,040
固定負債	514,341,715	419,065,460	328,691,639
純資産	2,701,039,385	2,924,020,811	3,181,280,158
資本金	100,000,000	100,000,000	100,000,000
売上高	19,057,778,548	19,547,717,286	20,214,081,021
経常利益	653,094,063	775,794,520	934,043,586

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	39.4%	41.3%	40.5%
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	153.7%	142.4%	147.1%
固定比率 固定資産/純資産×100	42.4%	39.0%	35.0%
流動比率 流動資産/流動負債×100	156.9%	158.8%	155.1%
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	35.6%	34.1%	31.7%
総資産回転率 売上高/資産×100	278.1%	275.8%	257.2%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	9.5%	10.9%	11.9%

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
<p>施設の設定目的である高齢者様の交流そして憩いの場として、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。自主事業につきましては、終了後に記入して頂くアンケートから約80%の方が満足との結果が出ています。特に人気の健康体操、ビデオシアター・落語会・教養講座は人気が高く、継続すれば約80%の方が参加したいとの結果が出ました。平成30年度は、体操系の事業に力を入れ、利用者様の増加に努めたいと考えます。今後もアンケートの結果や利用者様との対話を重要実践し、係員の接客にも力を入れ、利用者様が安心して利用できるような管理運営に努め、安全・安心な高齢者様の交流と憩いの場を提供できるように努力してまいります。</p>
<p>設置目的である高齢者の交流や、生きがいつくりの場となるよう利用しやすい施設を目指して運営いただいています。今後も継続して、新たな利用者獲得に向けてのニーズ把握や、自主事業の企画運営に取り組んでください。また、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の取り組みもお願いします。</p>