通常用

作成日：　平成 30 年　8 月　日
担当課：　地域活力創生 部　商工観光 課

Ｈ２９年度　指定管理者導入施設　管理運営評価シート（標準例）

１　評価対象施設の概要

施設名称	生駒市高山竹林園				
所在地	生駒市高山町３４４０番地				
指定管理者名	奈良県高山茶筌生産協同組合	指定期間	開始日	平成 29 年　7 月　1 日	
利用料金制適用区分	利用料金制		終了日	平成 34 年　3 月　31 日	
選定方法	非公募	評価実施年	指定期間　５ 年のうち　１ 年目		
設置目的	本市の地場産業である竹製品の振興及び市民の文化と教養の向上に資する。				
主な実施事業等	地場産業の振興事業 高山竹あかり等				

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
研修室	円	50,350	30,850		
和室	円	151,050	202,970		
竹生庵	円	49,380	9,260		

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	28,229,000	28,474,859	0
指定管理料		27,016,000	27,016,000	
利用料金収入	C	251,000	243,080	
自主事業収入		962,000	899,183	
その他		0	316,596	
支出計	B	28,229,000	28,196,782	0
指定事業費		27,675,000	27,476,667	
うち人件費	D	15,069,000	9,530,384	
うち再委託料	E	5,730,000	5,665,347	
自主事業費		554,000	720,115	
事業収支	A−B	0.000	278,077	0
利用料金比率	C/A	0.009	0.009	
人件費比率	D/B	0.534	0.338	
再委託費比率	E/B	0.203	0.201	

補足説明（必要に応じて記入）

再委託料には、庭園剪定代、夜間警備、浄化槽設備点検等も含め委託に該当する全てのものを合計して記入している。

※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
	別紙参照	別紙参照

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

事業計画に基づいた運営を行い、地場産業である竹製品の振興と効果的なＰＲを行うことにより、高山竹林園を知っていただき、来ていただける施設となるよう管理・運営を行った。

市の評価

竹製品の振興及び市民の文化と教養の向上に資するためという施設の設置目的に合致した事業を行ったほか、施設の運営について改善を行うことでより広く様々な方に訪れていただけるよう運営した。

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

生駒市高山竹林園条例等に則り、平等で公平な管理・運営を行った。

市の評価

適性な利用に努めた。

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

利用者アンケートによる施設利用の満足度は高く、リピーターのお客様からも以前に比べ、接客等が良くなったとのご意見を多数いただいている。

市の評価

アンケートによる意見聴取などを行うほか、施設従事者の服装等の統一など、利用者の満足度を高める取組を実施した。

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

不要なものは購入せず、効率的な維持管理を行うことにより経費の節減に取り組んだ。そのことにより、利用者の利用促進のためのものに充てることができた。

市の評価

経費について縮減しながら、幟旗の設置などを実施した。

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

丁寧な接客を心がけることによりリピーターや新規利用者の増加につながった。

市の評価

自主事業の「お抹茶体験」の際のお茶菓子の再検討等を行い、より収益の上がる取組について実施した。

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

毎朝の朝礼で、情報共有と課題解決により、職員一人ひとりの管理・運営能力の向上に努めた。また、節電やごみの分別等により環境行動にも取り組んだ。

市の評価

地場産業組合との連携を図りながら、環境行動の取り組みなどにも適切に取り組んだ。

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

自らでお茶を点てて飲んでいただく「お抹茶体験」を毎日、実施するなどお客様目線での事業展開を行った。また、地場産業である３組合から竹製品の提供を受け販売を開始した。

市の評価

土日のみであった「お抹茶体験」を毎日開催するなど、活発な自主事業の実施をした。

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

個人情報の保護や消防訓練（生駒市消防署の協力を得て実施H30．3.25）など常に危機管理を念頭において職務を行うことにより、年間を通じて事故無く運営をすることができた。

市の評価

災害時の市との情報共有などにも積極的に取り組み、大過なく平成29年度指定管理業務を実施した。

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
実質的な来館者の増加に伴い、お抹茶体験において、昨年同月期よりも約１．５倍の利用者があった。
市の評価
施設従事者の服装の統一等の工夫や、お抹茶体験の見直し、ホームページやリーフレットの改善を行ったほか、「高山竹あかり」を実施し、安定した施設運営を行った。

６　指定管理者の財務の状況

	平成　29　年度	平成　28　年度	平成　27　年度
資産	1,569,017	1,690,236	3,488,392
流動資産	1,569,017	1,690,236	3,488,392
固定資産	0	0	0
負債	1,264,633	1,521,941	4,087,497
流動負債	1,264,633	1,521,941	4,087,497
固定負債	0	0	0
純資産	304,384	168,295	△ 599,105
資本金	210,000	210,000	220,000
売上高	34,627,952	6,469,784	9,796,771
経常利益	136,089	777,400	△ 978,863

７　指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	平成　　年度	平成　　年度	平成　　年度
自己資本比率 純資産/資産×100	19.4%	10.0%	-17.2%
負債比率 (流動負債＋固定負債)/純資産×100	415.5%	904.3%	-682.3%
固定比率 固定資産/純資産×100	0.0%	0.0%	0.0%
流動比率 流動資産/流動負債×100	124.1%	111.1%	85.3%
固定長期適合率 固定資産/(純資産＋固定負債)×100	0.0%	0.0%	0.0%
総資産回転率 売上高/資産×100	2207.0%	382.8%	280.8%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	8.7%	46.0%	-28.1%

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
利用者アンケートの結果で、「また、利用したいですか」との問いに、全ての方がまた利用したいと答えていただいています。この回答には、職員の接客対応や以前と比べて行き届いた竹林などが高い評価をいただくとともに、茶筌師の伝統と匠の技を身近に感じられる茶筌の制作実演を月２回から毎週日曜日に開催したことや、お抹茶体験を土日から毎日実施するなど、お客様目線の事業展開が、実質的な来園者の増加に繋がったと思います。今後においては、普段の接客の中でのサイレントマジョリティーにも謙虚に耳を傾けながら更に改善をしていきたいと思います。
市の評価
平成29年7月より指定管理者による管理運営となり、お抹茶体験や茶筌制作実演の頻度が上がるなど、より来館者にとって満足のいく施設となったほか、地場産業の振興の側面からは茶筌以外にも茶道具や編針など、取扱い商品を増やすなどの改善がなされた。基本的な管理運営も問題なく実施しており、管理運営についても特に問題はない。

利用者アンケートの実施結果について

高山竹林園の利用者ニーズを今後の運営に反映させ、サービスの改善・向上を目指すため、「生駒市高山竹林園利用者アンケート実施要領」を作成し、平成 30 年 1 月 6 日から 2 月 5 日までに行った利用者アンケートでは、23 名の方からアンケートを頂戴し、次のような回答を得ました。

お答えいただいた方の属性としては、男性と女性の割合はほぼ同じとなり、年齢も幅広い世代の方が高山竹林園をご利用になっていることがわかりました。

また、ご利用者のお住まいについては、生駒市在住の方よりも、近隣市町村の方が数多くご来園いただいていることもわかりました。

それと同時に、貸館については、グループでのご利用が、ゆっくり落ち着け、竹の文化に気軽に触れられるなど、家族でご利用いただけるのも高山竹林園の魅力として感じていただいていることがわかりました。

次に情報発信については、インターネットでの検索が最も多く、高山竹林園のホームページや高山竹あかりでのＳＮＳなど更に効果的な情報発信に心がけていく予定をしています。

そして、高山竹林園を「また、利用したいですか」との設問には、全員がまた利用したいと答えていただいたことについては、スタッフの接客対応などが高い評価をいただくとともに、指定管理者に移行した以降に実施した、茶筌師の伝統と匠の技が身近で感じられる茶筌の制作実演を毎週日曜日に実施することや、自らでお抹茶を点てて飲んでいただくお抹茶体験を毎日実施するなど、お客様目線での事業展開がこのアンケート結果に表れていると思います。

また、指定管理者導入後の変化についても、初めて来園されたお客様はわからないとのご回答をいただいていますが、リピーターのお客様からは以前と比べて行き届いた竹林の整備や接客が良くなったとのご意見もいただいています。

今後の高山竹林園での各種事業については、竹を使った工作やお茶に関する催しなどのご意見をいただきました。

最後に施設をご利用後の満足度ですが、「満足」「やや満足」がほぼ占めていますが、アンケートにお答えいただけなかった利用者の方もたくさんおられる中で、今後は普段の接客の中でのサイレントマジョリティーにも謙虚に耳を傾け改善をしていきたいと思っております。

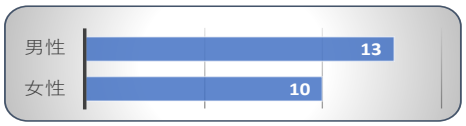
平成29年度　高山竹林園利用者アンケート結果

実施期間：　平成30年1月6日から2月5日
回答者数：　23人

1　あなた自身のことについて、お聞かせください。

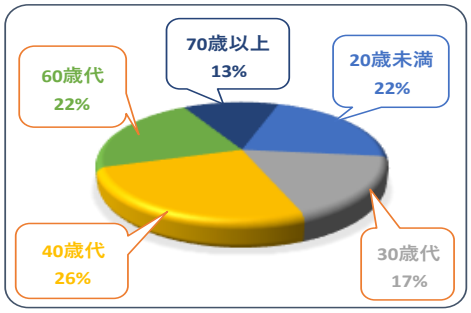
あなたの性別は

男性	13 人
女性	10 人
合計	23 人



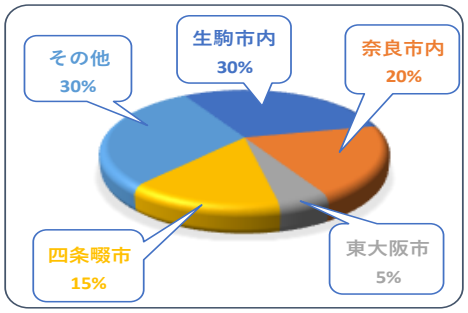
あなたの年齢は

20歳未満	5 人
20歳代	0 人
30歳代	4 人
40歳代	6 人
50歳代	0 人
60歳代	5 人
70歳以上	3 人
合計	23 人



あなたのお住まいは

生駒市内	6 人
奈良市内	4 人
東大阪市	1 人
四条畷市	3 人
その他	6 人
無回答	3 人
合計	23 人



【その他の内訳】
大東市 1人、交野市 １人、名古屋市 １人、東京都 ２人

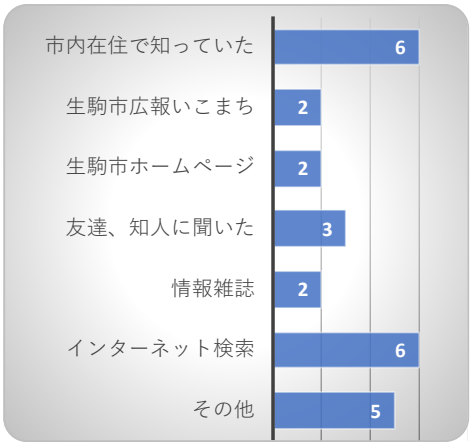
誰と来られましたか

個人	3 人
家族	16 人
グループ	3 人
無回答	1 人
合計	23 人



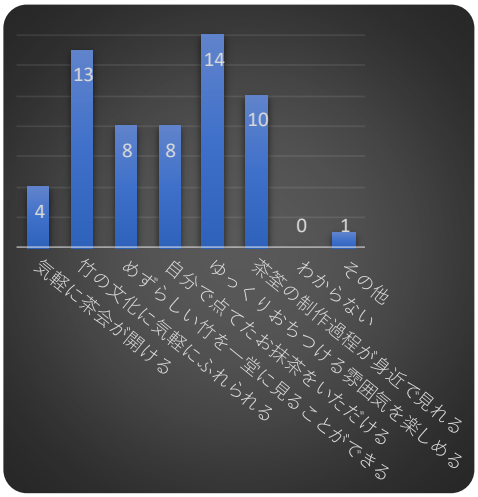
2　この高山竹林園をどこで知りましたか

市内在住で知っていた	6 人
生駒市広報いこまち	2 人
生駒市ホームページ	2 人
友達、知人に聞いた	3 人
情報雑誌	2 人
SNS	0 人
インターネット検索	6 人
テレビ	0 人
その他	5 人
合計	26 人



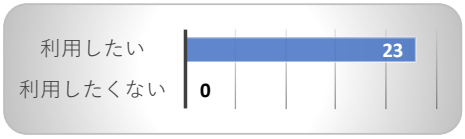
3　高山竹林園の魅力はどこですか

気軽に茶会が開ける	4 人
竹の文化に気軽にふれられる	13 人
めずらしい竹を一堂に見ることができる	8 人
自分で点てたお抹茶をいただける	8 人
ゆっくりおちつける雰囲気を楽しめる	14 人
茶筌の制作過程が身近で見れる	10 人
わからない	0 人
その他	1 人
合計	58 人



4　また、利用したいですか

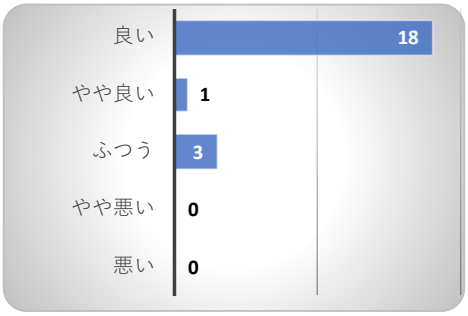
利用したい	23 人
利用したくない	0 人
合計	23 人



5　スタッフの対応はいかがでしたか

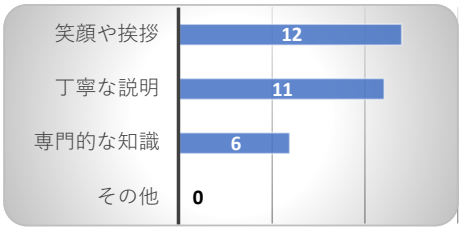
スタッフの接客対応は

良い	18 人
やや良い	1 人
ふつう	3 人
やや悪い	0 人
悪い	0 人
無回答	1 人
合計	23 人



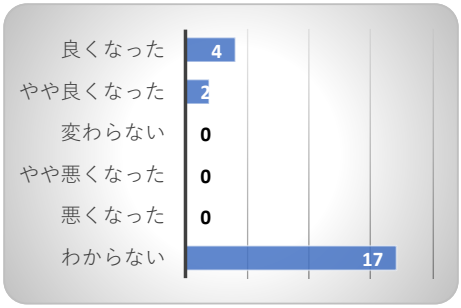
スタッフの対応で重視すること

笑顔や挨拶	12 人
丁寧な説明	11 人
専門的な知識	6 人
その他	0 人
合計	29 人



6　指定管理者制度が導入され、施設のサービスに何か変化はありましたか

良くなった	4 人
やや良くなった	2 人
変わらない	0 人
やや悪くなった	0 人
悪くなった	0 人
わからない	17 人
合計	23 人

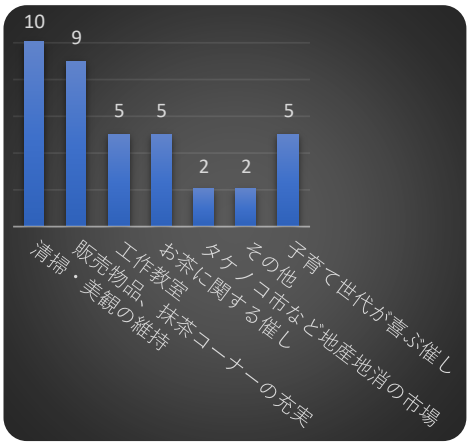


【ご意見】

以前は展示を見るだけだったが、今回来て丁寧な説明で改めて竹林園の魅力を感じた。

7　今後、この高山竹林園の運営に望むものは何ですか

清掃・美観の維持	10 人
販売物品、抹茶コーナーの充実	9 人
工作教室	5 人
お茶に関する催し	5 人
タケノコ市など地産地消の市場	2 人
その他	2 人
子育て世代が喜ぶ催し	5 人
合計	38 人



【その他のご要望】

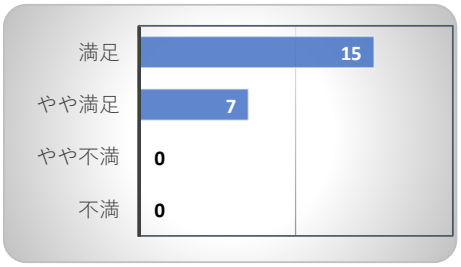
・茶筌、茶道具などの物品販売の充実

・茶筌制作体験

・定期的にお茶の教室を開催する

8　高山竹林園をご利用いただき満足いただけましたか

満足	15 人
やや満足	7 人
やや不満	0 人
不満	0 人
無回答	1 人
合計	23 人



9　その他お気づきのことやご希望がありましたら、ご自由にお書きください

・これからも、日本、高山の伝統を伝えて欲しいと思います。

・きっと海外の方が喜ぶと思います。（自分で抹茶をたてれることは滅多ないので）
もっとアピールして知ってほしいと思いました。

・建築物に竹の使用している所を説明書きしてほしい。