

H30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	令和3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 3年目		
設置目的	施設を利用する事で、高齢者の方どうしの交流や社会参加で生きがいを高められる楽しく過ごせる場所を提供する。				
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、体操系(エクササイズ・健康体操等)、教養講座や娯楽(ビデオシアター)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		6949	-3.70%	施設利用料金徴収に伴うものと思われます。
利用者数(内カラオケ)	人		2192	-4.02%	カラオケ施設を利用する方が減ったと思われます。

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	10,732,170	9,800,199
指定管理料		11,244,000	10,732,170	9,800,199
利用料金収入	C			
自主事業収入				
その他				
支出計	B	11,244,000	10,732,170	9,800,199
指定事業費		11,244,000	10,732,170	9,800,199
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				
事業収支	A-B	0	0	0
利用料金比率	C/A			
人件費比率	D/B	0.374	0.392	0.430
再委託費比率	E/B	0.068	0.071	0.078
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"> 体操・運動系の自主事業を毎月定期的に継続してもらいたい。 自主事業実施時には、減免で施設利用料金の支払いがない上に、集会室が利用出来ないことへ不満を持たれている方がおられる。 		<ul style="list-style-type: none"> アンケート結果を取り入れ体操系を中心に自主事業に取り組みました。令和1年度につきましても夏場を除き体操系を中心に自主事業に取り組みます。 自主事業実施の際には、施設料金をお支払されている方には、丁寧にご説明対応させて頂き出来る限り納得して頂くよう係員が対応している。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の方に、会合、交流、憩いの場と安心して気軽に施設をご利用して頂いています。係員による施設内環境(清掃等)や接客対応の充実を図ることで、ご利用者の方の満足度やリピートに繋がるよう管理運営を行っています。
市の評価	高齢者の交流や、憩いの場としての配慮を心がけ、事業計画に沿って適切に運営いただいている。
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"> ・施設利用については、施設利用券を券売機にて入館前に購入して頂き、全ての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。 ・カラオケ施設の利用については、先着順申込みとし、特定の利用者の方が優遇されないよう予約ルールを厳守し、公平、平等になるよう行っています。
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が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"> ・係員が、利用者様と日頃から対話を行い、利用者様の要望に対応可能な要望については、迅速に対応するよう努め、また利用者様からの要望で、現場係員が判断できない場合は、担当課長又は営業課員へ報告相談し、適切な対応を検討した上で行っています。
市の評価	利用者の声を大切にし、満足いただける管理運営に努めていただいている。現場係員と担当者が情報共有しながら業務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"> ・照明については、利用状況に応じて部屋ごとの照明スイッチ操作で不必要箇所の照明については消灯し電気の省エネに取り組んでいます。 ・空調については、冷暖ともに温度設定に注意し、中間期には外気を取り入れ空調運転の省エネに取り組んでいます。 ・トイレに節水協力の貼り紙を行い、利用者様に節水のご協力をして頂き水道の省エネに取り組んでいます。
市の評価	節電、節水省エネルギーを心がけ、生駒市環境マネジメントシステムに則り、環境に配慮した管理運営に取り組んでいただいている。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・体操系のスポーツ吹き矢やエクササイズやをメインと回数を増やし、教養講座では、人気のある奈良の仏像歴史を、新春の学生落語会を取り組んだ。
市の評価	新規利用者の開拓に向け、高齢者のニーズに配慮した運動教室や、文化活動等の自主事業の開催を企画いただいている。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・女性係員を3名配置し、勤務シフト制とし、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	3名の係員が交替勤務となるため接遇等の研修により人材育成に努めていただいている。施設案内パンフレットの作成等PR活動や、環境に配慮した管理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	<ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者が増える様に、人気のあるスポーツ吹き矢、エクササイズの運動系の回数を増やし、人気のあるビデオシアターや教養講座を実施した。
市の評価	高齢者に人気のある講座を模索し、健康体操講座を継続して実施するなど高齢者の関心をひく自主事業の開催に取り組んでいただいている。
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	<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、提出を義務付けし、係員の自覚を促しています。 ・施設内にて事故・事件等発生した場合は、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	階下の施設管理事務所と連携した警備体制等、利用者が安全に利用できる管理体制を整えていただいている。

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	<ul style="list-style-type: none"> 平成30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。 令和1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ます。
市の評価	指定管理料の範囲内で、適正な管理運営に努めていただいている。

6 指定管理者の財務の状況

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
資産	7,087,531,157	7,859,890,837	8,057,639,234
流動資産	5,946,151,742	6,746,368,218	6,818,372,761
固定資産	1,141,379,415	1,113,522,619	1,239,266,473
負債	4,163,510,346	4,678,610,679	4,653,700,245
流動負債	3,744,444,886	4,349,919,040	4,391,055,192
固定負債	419,065,460	328,691,639	262,645,053
純資産	2,924,020,811	3,181,280,158	3,403,938,989
資本金	100,000,000	100,000,000	100,000,000
売上高	19,547,717,286	20,214,081,021	20,855,535,382
経常利益	775,794,520	934,043,586	1,011,181,085

7 指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
自己資本比率 純資産/資産×100	41.3%	40.5%	42.2%
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	142.4%	147.1%	136.7%
固定比率 固定資産/純資産×100	39.0%	35.0%	36.4%
流動比率 流動資産/流動負債×100	158.8%	155.1%	155.3%
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	34.1%	31.7%	33.8%
総資産回転率 売上高/資産×100	275.8%	257.2%	258.8%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	10.9%	11.9%	12.5%

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>施設の設置目的である高齢者様の交流、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も、記入して頂くアンケート結果から、約82%の方が満足されている結果が出ています。また約81%の方が継続して参加したいとの結果も出ています。この結果から、令和1年度も平成30年度と同様に体操・運動系をメインに据え、夏場の集客が減る時期には、ビデオシアターを実施し、利用者の増加に努めていきたいと考えます。今後もアンケートの結果と係員接客の対応を重要視し、係員の接客にも力を入れ、利用者様が安心・安全に施設を利用できるよう管理運営に努め、高齢者様に提供できるよう努力してまいります。</p>
市の評価	<p>高齢者の交流と生きがいづくりの場として活用いただける施設として高齢者のニーズに対応した管理運営に努めていただいています。 今後も、より多くの高齢者に利用いただけるよう自主事業の企画や施設利用のPRに努めてください。</p>