

## 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	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	令和 2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 4年目		
設置目的	高齢者と子どもが自由に集い、共に学び、共に遊び、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、カラオケ大会、お絵描き教室等）				

### 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	2,250	1,757	78.9%	団体利用の減少
プレイルーム(1、2)	人	700	663	94.8%	-
研修室(1~7)	人	2,100	2,460	118.5%	-
浴場	人	11,600	12,162	104.9%	-
イベント参加者	人	240	247	122.9%	-

### 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	18,963,560	18,988,184	19,213,001
指定管理料		18,850,760	18,850,760	19,083,060
利用料金収入	C	0	0	0
自主事業収入		112,800	137,424	129,941
その他		0	0	0
支出計	B	18,946,760	17,942,708	18,070,703
指定事業費		18,850,760	17,813,813	17,936,057
うち人件費	D	10,200,000	9,775,000	9,901,000
うち再委託料	E	680,000	879,312	724,032
自主事業費		96,000	128,895	134,646
事業収支	A-B	16,800	1,045,476	1,142,298
利用料金比率	C/A	0	0	0%
人件費比率	D/B	54%	54%	55%
再委託費比率	E/B	4%	5%	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
	・自主事業実施後のアンケート調査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います。		・図書コーナーの書籍を増やしてほしいとのご意見があったため、市立図書館からリサイクル本をいただき、配架した。

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積極的に取り組んでいただいている。楽しい雰囲気づくりにより活発に利用いただける施設運営に努めていただいている。
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	金鷲の杜委宛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、平成30年度についても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。生きいきクーポンの活用についても周知に努め施設利用者の増加に向けて取り組んでいる。
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、電気料金についても省エネを徹底し、平成29年度対比で年間約8万円のコストを削減しました。
市の評価	運営コスト節減の視点を大切にして経費を見直し、コスト削減に努めていただいている。設備の修繕等についても適切に報告、相談いただき管理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	大広間とプレイルームの利用が落ち込み、利用料金の収入減につながりました（平成29年度対比で約19万円の減少）。ただし、全体的な利用者数については平成29年度対比で増加となっております。
市の評価	新たな利用者拡大に向け、自主事業の発案や、ニーズ把握を心がけていただいている。
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せんが、下記の取り組みを実施いたしました。 <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よる従業員の資質向上</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</li> <li>・ ロビー部分への作品展示スペースの設置による利用促進及び生きがい発見</li> </ul>
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ただいている。明るく元気な接客により地域や、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、カラオケ大会については定番化し、好評をいただいております。夏場の子供向けのイベントについても好評いただいております。定番化しています。
市の評価	恒例となっている自主事業に加え、利用者ニーズの反映や、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図っている。子どもたちの長期休暇に合わせ事業内容工夫していただいている。
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	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、側溝等の清掃を引き続き徹底しています。
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年度に引き続き、電気使用量及び事務用品等の購入についてのコストダウンに取り組みました。また、施設内に設置した飲料水の自動販売機の売り上げにより、自主事業の収支も安定してきています。
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配慮した運営に努めていただきたい。

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	5,332,267,859	5,774,502,180	6,043,365,556
流動資産	4,552,072,187	4,990,442,756	5,130,619,692
固定資産	780,195,672	784,059,424	912,745,864
負債	1,312,168,912	1,299,301,502	1,191,496,370
流動負債	1,212,908,912	1,130,310,502	1,060,013,370
固定負債	99,260,000	168,991,000	131,483,000
純資産	4,020,098,947	4,475,200,678	4,851,869,186
資本金	88,000,000	88,000,000	88,000,000
売上高	11,790,032,555	11,825,906,360	11,702,015,640
経常利益	627,062,326	676,018,219	601,253,062

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	75.4%	77.5%	80.3%
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	32.6%	29.0%	24.6%
固定比率 固定資産/純資産×100	19.4%	17.5%	18.8%
流動比率 流動資産/流動負債×100	375.3%	441.5%	484.0%
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	18.9%	16.9%	18.3%
総資産回転率 売上高/資産×100	221.1%	204.8%	193.6%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	11.8%	11.7%	9.9%

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>ご利用者様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。全体的な利用者数については、平成29年度対比で増加しておりますが、回数券や生きいきクーポンの普及により一人当たりの単価が減少し、利用料については平成29年度対比で減少となりました。</p> <p>また、浴場利用者数については平成29年度対比で増加となっておりますが、これについては山麓公園ふれあいセンターの浴場の休止等により影響を受けた数値であるとも考えられるため、引き続き、利用増に努めて参ります。</p>
市の評価	<p>豊かな自然に囲まれた立地や、子どもたちとも交流ができることなどの特色を生かし、高齢者の生きがいづくりの場として利用者に喜んでいただける施設運営を行っていただいています。また、利用者のニーズへの心配りも大切にいただいています。今後、施設や設備が老朽化してきており、維持管理が難しくなってきていると思いますが、引き続き適切な維持管理をお願いいたします。</p>