通常用

作成日：　令和 元 年　8 月　20 日
担当課：　地域活力創生 部　商工観光 課

Ｈ３０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	令和　4 年　6 月　30 日
選定方法	非公募	評価実施年	指定期間　5 年のうち　2 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	高山竹あかり等 地場産業の振興事業			

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	33,500	17,470	56.6%	学校等減免使用者の増加
和室	円	268,000	258,470	126.8%	管理期間が通年となったことによる（H29は9か月分）
竹生庵	円	33,500	8,230	88.8%	利用者の一部が和室利用に転じた為

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	36,308,000	37,829,263	28,474,859
指定管理料		34,171,000	34,171,000	27,016,000
利用料金収入	C	335,000	284,170	243,080
自主事業収入		1,396,000	2,994,183	899,183
その他		406,000	379,910	316,596
支出計	B	36,308,000	36,303,245	28,196,782
指定事業費		34,912,000	34,567,365	27,476,667
うち人件費	D	15,800,000	15,724,137	9,530,384
うち再委託料	E	4,274,000	4,594,655	5,665,347
自主事業費		1,396,000	1,735,880	720,115
事業収支	A−B	0	1,526,018	278,077
利用料金比率	C/A	0.9%	0.8%	0.9%
人件費比率	D/B	43.5%	43.3%	33.8%
再委託費比率	E/B	11.8%	12.7%	20.1%

補足説明（必要に応じて記入）

前年実績は、運営機関が９カ月間の実績となっている（指定管理開始が平成２９年７月１日からであることから）

※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
	別紙のとおり	別紙のとおり

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

茶筌、茶道具、竹編針などの地場産業の振興を図るとともに、高山竹林園をより多くの方に知っていただき、来場いただける施設となるように、効果的なＰＲを行いながら事業計画に基づいた管理・運営を行った。

市の評価

市との連携により積極的にPRを行い、施設の設置目的に合致した事業を行った。さらにマルシェの開催誘致など地域の賑わいの創出と新規来園者獲得に努めた。

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

高山竹林園条例及び同施行規則に基づき、利用者に対し平等で公平な運営・管理を行った。

市の評価

公平で適切な管理がなされた。

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

アンケート調査によると、施設の利用満足度については、ほぼ全員の方に「満足」、「ほぼ満足」との答えをいただいており、「美しく整備された公園と茶室と庭園に驚きました。」などの評価をいただいた。

市の評価

アンケート結果のとおり、接客についての満足度が非常に高く、来園数3回以上のリピーター客が最も多いなど丁寧な対応による効果が伺える。

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

不要不急の物品の購入は控えるとともに、工事や修理についてもその必要性をよく検討し、適切な施設の維持管理に努め経費節減に繋げた。

市の評価

大掛かりな修繕等に繋がることを、できる限り防ぐため、日頃より丁寧な管理に努めた。

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

親切・丁寧な接客によりリピーターや新規利用者の増加に努め、収入の増加に繋げた。

市の評価

収入の増加や知名度アップに繋がる企画（高山ソフトの発売や、マルシェ誘致など）の積極的な実施による顧客開発と、丁寧な接客によるリピーター化に努めた。

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

利用者へのサービスの質の向上と、従業員の資質の向上のため、職員間で情報を共有し、施設の効率的な管理運営に繋げた。

市の評価

茶道具の展示数増（奈良県茶道具同業組合）や、「たけのこ祭り」の定期開催（奈良県編針工業協同組合）など、高山茶筌生産協同組合以外の地場産業組合とも、緊密な連携体制を構築している。

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

自分で点てて自分で飲む「お抹茶体験」を毎日実施したり、抹茶と高山あられを使った「高山ソフト」の販売を行った。また、茶筅等の竹製品の販売品目を増やし、利用者へのサービス向上に繋げた。

市の評価

他に、茶筌製作実演の定期的開催など、日本人以外の観光客にも喜ばれる取組みがなされた。

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、各種点検の実施、消防訓練の実施等常に危機管理に努め、年間を通じ事故等無く施設管理運営をすることができた。

市の評価

災害時の情報共有について滞りなく行った。また、指定管理者による施設点検についても協力的である。

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
効率的な施設運営と積極的な自主事業の実施により、約１５０万円の黒字計上することができた。
市の評価
指定管理料に基づき、安定した事業実施と管理運営がなされている。一方で指定管理料以外の収入（事業実施収入、利用料収入他）は9.7%に留まり、今後はこの比率を高めていく必要性もあると考える。

６　指定管理者の財務の状況

	平成　30　年度	平成　29　年度	平成　28　年度
資産	4,032,908	1,569,017	1,690,236
流動資産	4,032,908	1,569,017	1,690,236
固定資産	0	0	0
負債	2,123,570	1,264,633	1,521,941
流動負債	2,123,570	1,264,633	1,521,941
固定負債	0	0	0
純資産	1,909,338	304,384	168,295
資本金	210,000	210,000	210,000
売上高	43,109,551	34,627,952	6,469,784
経常利益	1,604,954	136,089	777,400

７　指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	平成　30　年度	平成　29　年度	平成　28　年度
自己資本比率 純資産/資産×100	47.3%	19.4%	10.0%
負債比率 (流動負債＋固定負債)/純資産×100	111.2%	415.5%	904.3%
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	189.9%	124.1%	111.1%
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	1068.9%	2207.0%	382.8%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	39.8%	8.7%	46.0%

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
園内竹林の再整備をはじめ、茶筌師の伝統の匠の技を見ていただく「茶筌制作実演」を月２回から毎週日曜開催への変更、自分で点て自分で飲む「お抹茶体験」を土日のみから毎日の実施に回数を増やすとともに、来園者への親切丁寧な応対等の実施により、利用者アンケートにおける「満足度」では、ほぼ全員の方に「満足」、「ほぼ満足」との答えをいただいております。また、何回も来ていただくリピーターも徐々に増加していることから、利用者の方々にはには施設運営について高い評価をいただいているものと考えております。
市の評価
平成29年7月の指定管理開始以降、自主事業の積極的な実施や、丁寧な接客など来園者数増加のための取組みを行っている。 　市としては、地場産業の振興と、市内外からの観光客誘客のための重要な施設と捉え、H30年度より多目的広場等の改修工事を行っており（H31年度完了）、指定管理者には引き続き、利用者数の増加さらには収入の増加に繋がる企画の積極的な展開を期待すると共に、市の実施する事業、市の依頼する事業について協力を仰ぎたいと考える。

高山竹林園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３１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、６４名（昨年度は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、女性５０名に対し男性１４名で女性の利用が多くなっていて、年齢層では２０歳代から７０歳以上まで幅広い方々にご利用いただいています。

また、利用者のお住まいについては、生駒市内在住の方が一番多く、次いで奈良市となっていて、その他は近隣市町村となっています。

また、来園いただいた方の多くは、グループ・団体での来園で、来園回数は３回以上の方が一番多くなっています。

次に昨年より情報発信を始めました「高山竹林園のホームページ」についての設問では、「見たことがある」と「見たことがない」がほぼ同数で、個人や家族で初めて来園された方には多くは見ていただいていて、グループ・団体でリピーターの方はあまりご覧いただいていないようです。

次に、「高山竹林園の魅力について」の設問では、「ゆっくりおちつける雰囲気を楽しめる」が一番多く、「道具もそろって気軽に茶会が開ける」、「竹の文化に気軽にふれられる」、「自分で点てたお抹茶をいただける」、「茶筌の制作過程が身近で見ることができる」の順に多くなっています。そして、「また、高山竹林園を利用したいですか」の設問には、殆んどの方が「利用したい」とお答えいただいています。これは、昨年度に引き続き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われます。

次に、指定管理者導入後の変化については、初めて来園された方は「わからない」と回答された方が多く、リピーターの方は、「良くなった」、「変わらない」等の回答で、「やや悪くなった」、「悪くなった」との回答はありませんでした。

また、「今後の高山竹林園の運営に望むものは」との問いついては、「清掃・美観の維持」が最も多く、「各種教室・プログラムの充実」、「抹茶コーナーの充実」、「子育て世代が喜ぶ催しの充実」と続いています。

最後に施設の利用後の満足度につきましては、ほぼ全員の方に「満足」、「やや満足」と答えいただきました。

今回のアンケート結果を踏まえ、今後とも高山竹林園運営のサービスの改善と向上に努めてまいります。

生駒市高山竹林園利用者アンケート実施要領

1　実施期間　　平成３１年１月６日(日)から２月５日(火)（約１か月間）
※初釜等で貸館利用が多い昨年と同じ時期に実施します。

2　対 象 者　　施設利用者（見学のみも含む）

3　目　　的　　利用者ニーズを今後の運営に反映させ、サービスの改善・向上を目指すことを目的とする。

4　数値目標　　「満足」「やや満足」　９０％以上
「また利用したい」　９０％以上

5　アンケート結果の公表方法
生駒市高山竹林園ホームページに集計結果を掲載

6　アンケート結果の施設運営への活用
①　サービスの質、利便性の向上
②　新たなサービスの検討
③　施設全般の改修の必要性を検討

7　アンケート内容
別紙「高山竹林園利用者アンケート」のとおり

高山竹林園利用者アンケート

高山竹林園をご利用いただき、誠にありがとうございます。

今後のサービスの向上のための参考とさせていただきますので、皆様のご意見ご感想をお聞かせ下さい。

該当する□にレ印をお願いします。

1　あなた自身のことについて、お聞かせください。

①　あなたの性別は？　　□男性　□女性

②　あなたの年齢は？　　□20 歳未満　□20 歳代　□30 歳代
□40 歳代　□50 歳代　□60 歳代
□70 歳以上

③　あなたのお住まいは？　□生駒市内　□奈良市内　□東大阪市
□四條畷市　□交野市
□その他（　　）

④ 誰と来られましたか？　□個人　□家族　□グループ・団体

⑤　来園は何回目ですか？　□初めて　□２回目　□３回以上

2　高山竹林園をどこで知りましたか。

□市内に住んでいるので以前から知っている
□竹林園ホームページ　□生駒市ホームページ
□生駒市広報「いこまち」　□友達、知人に聞いた
□情報雑誌　□ＳＮＳ
□インターネット検索　□テレビ
□その他

3　高山竹林園へはどのような方法で来られましたか。

□徒歩　□自転車
□バイク　□乗用車
□観光バス　□路線バス
□タクシー　□その他

※裏面にも質問項目がありますので、ご記入お願いします。

4　高山竹林園のホームページについてお聞かせください。

4-1　高山竹林園のホームページを見られたことはありますか。

□見たことがある

□見たことはない

4-2　「見たことがある」とお答えいただいた方にお聞きします。

① 見やすさ　□良い　□普通　□悪い

② 情報の量　□多い　□普通　□少ない

③ 検索のしやすさ　□良い　□普通　□悪い

④ その他 ご要望等があればご記入ください

〔　　〕

5　高山竹林園の魅力についてお聞かせください。（該当するもの全てにレ印をお願いします。）

□茶道具もそろっているので気軽に茶会が開ける。

□茶筌や竹製品などの竹の文化に気軽にふれられる。

□めずらしい竹を一堂に見ることができる。

□茶筌を使って自分で点てたお抹茶をいただける。

□ゆっくりおちつける雰囲気を楽しめる。

□茶筌の制作過程が身近で見ることができる。

□わからない

□その他（　　）

6　また、高山竹林園を利用したいですか

①　□利用したい　□利用したくない

②　利用したくないとお答えいただいた方に伺います。その理由は何ですか。

〔　　〕

7　スタッフの対応についてお聞かせください。

①　スタッフの接客対応はどうですか

□良い　□やや良い

□ふつう　□やや悪い　□悪い

②　スタッフの対応で重視することは何ですか

□笑顔や挨拶　□丁寧な説明

□専門的な知識　□その他（　　）

※次頁にも質問項目がありますので、ご記入お願いします。

8　平成29年7月1日から指定管理者制度が導入され、生駒市役所から高山茶筌生産協同組合に運営管理が変わりました。施設のサービスに何か変化はありましたか

□良くなった　□やや良くなった　□変わらない
□やや悪くなった　□悪くなった　□わからない

（よろしければ具体的にご記入ください）

〔　　〕

9　今後、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
□販売物品の充実
□お抹茶体験の充実
□各種教室・プログラムの充実

※現在は竹細工クラフト教室、親子茶道体験教室、親子編み物体験教室、竹とんぼと流しそうめん体験教室、茶筌づくりと抹茶体験教室などを開催しています。

□タケノコ市など地産地消市場の充実
□子育て世代が喜ぶ催しの充実
□その他

（よろしければ具体的にご記入ください）

〔　　〕

10　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　□やや満足
□やや不満　□不満

11　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

以上でアンケートは終了です。

ご協力いただき誠にありがとうございました。お書きいただきました情報は厳正な管理のもと、データの集計管理のみに利用させていただきます。

平成30年度　高山竹林園利用者アンケート結果

実施期間平成31年1月6日から2月5日
回答 64人

1　あなた自身のことについて、お聞かせください。

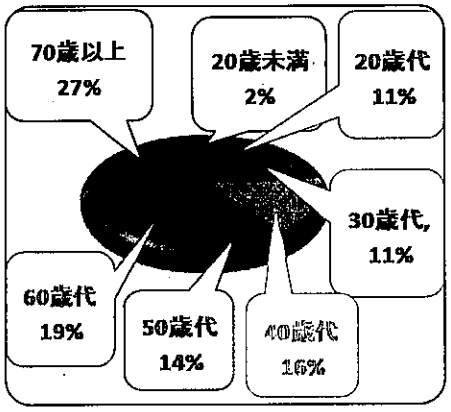
①あなたの性別は？

男性	14 人
女性	50 人
合計	64 人



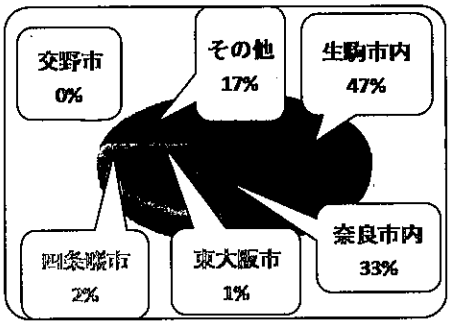
②あなたの年齢は？

20歳未満	1 人
20歳代	7 人
30歳代	7 人
40歳代	10 人
50歳代	9 人
60歳代	12 人
70歳以上	17 人
無回答	1 人
合計	64 人



③あなたのお住まいは？

生駒市内	30 人
奈良市内	21 人
東大阪市	1 人
四条畷市	1 人
交野市	0 人
その他	11 人
合計	64 人

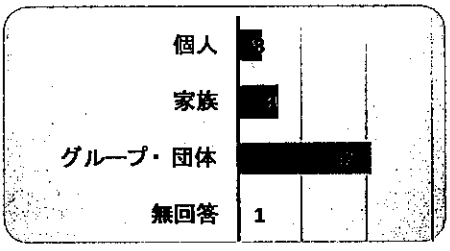


【その他の内訳】

伊丹市1人、枚方市3人、八幡市１人、大阪市1人、木津川市2人、精華町1人、無記入2人

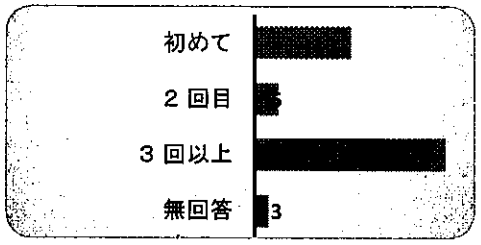
④誰と来られましたか？

個人	8 人
家族	13 人
グループ・団体	42 人
無回答	1 人
合計	64 人



⑤来園は何回目でしか？

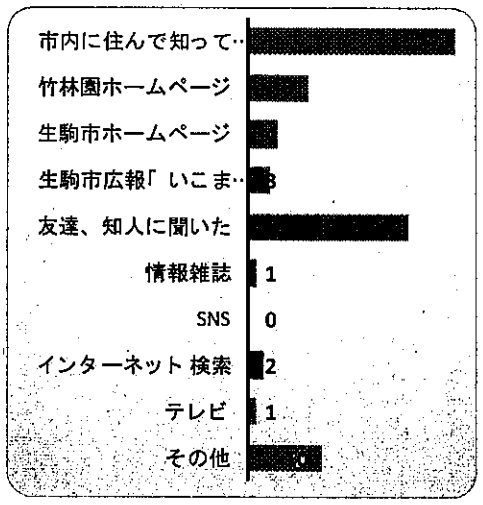
初めて	19 人
２回目	5 人
３回以上	37 人
無回答	3 人
合計	64 人



2　この高山竹林園をどこで知りましたか

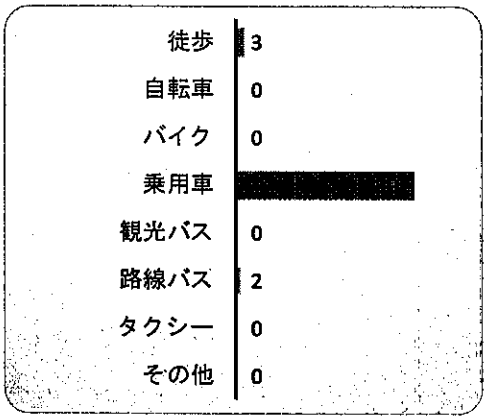
市内に住んで知っている	27 人
竹林園ホームページ	8 人
生駒市ホームページ	4 人
生駒市広報「いこまち」	3 人
友達、知人に聞いた	21 人
情報雑誌	1 人
SNS	0 人
インターネット検索	2 人
テレビ	1 人
その他	10 人
合計	67 人

※複数回答あり



3　どのような方法で来られましたか

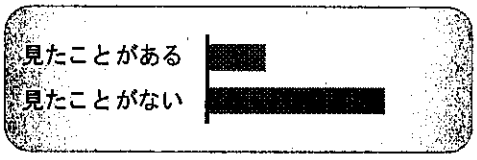
徒歩	3 人
自転車	0 人
バイク	0 人
乗用車	59 人
観光バス	0 人
路線バス	2 人
タクシー	0 人
その他	0 人
合計	64 人



4　高山竹林園のホームページについてお聞かせください。

4-1　高山竹林園のホームページをみられたことはありますか。

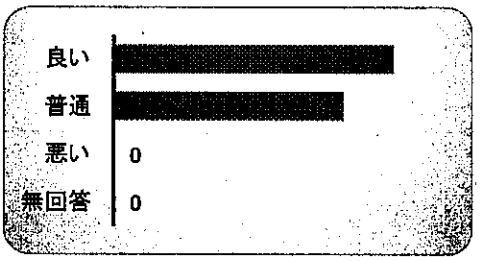
見たことがある	31 人
見たことがない	33 人
合計	64 人



4-2　「見たことがある」とお答えいただいた方にお聞きします。

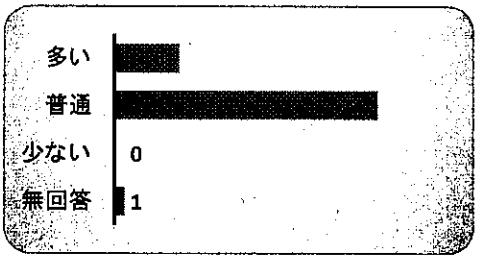
①見やすさ

良い	17 人
普通	14 人
悪い	0 人
無回答	0 人
合計	31 人



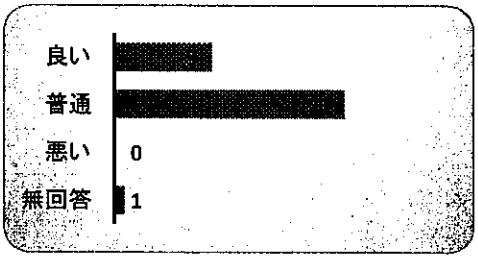
②情報の量

多い	6 人
普通	24 人
少ない	0 人
無回答	1 人
合計	31 人



③検索のしやすさ

良い	9 人
普通	21 人
悪い	0 人
無回答	1 人
合計	31 人



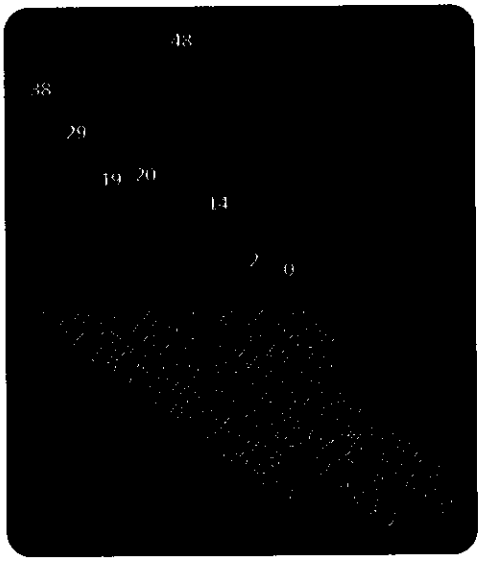
④その他、ご要望等

合計	0 人

5　高山竹林園の魅力についてお聞かせください。

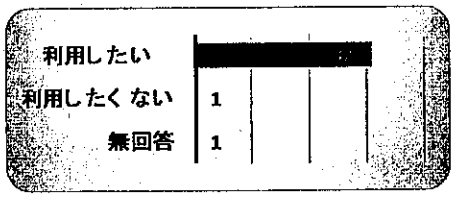
道具もそろって気軽に茶会が開ける	38 人
竹の文化に気軽にふれられる	29 人
めずらしい竹を一堂に見ることができる	19 人
自分で点てたお抹茶をいただける	20 人
ゆっくりおちつける雰囲気を楽しめる	48 人
茶筌の制作過程が身近で見れる	14 人
わからない	2 人
その他	0 人
合計	170 人

※複数回答あり



6　また、高山竹林園を利用したいですか

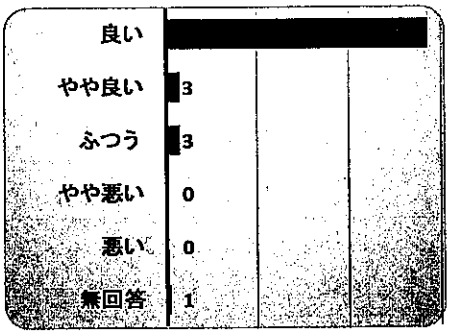
利用したい	62 人
利用したくない	1 人
無回答	1 人
合計	64 人



7　スタッフの対応についてお聞かせください。

①スタッフの接客対応は

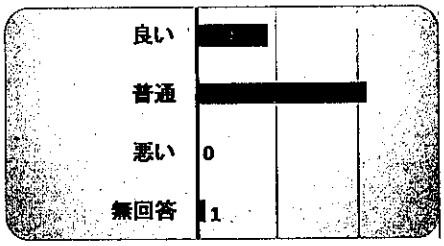
良い	57 人
やや良い	3 人
ふつう	3 人
やや悪い	0 人
悪い	0 人
無回答	1 人
合計	64 人



②スタッフの対応で重視することは何ですか

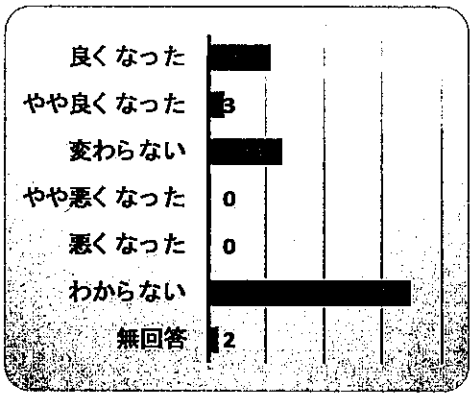
笑顔や挨拶	47 人
丁寧な説明	32 人
専門的な知識	14 人
その他	1 人
合計	94 人

※複数回答あり



8　平成２９年7月1日から指定管理者制度が導入され、生駒市役所から高山茶筌生産協同組合に運営が変わりました。施設のサービスに何か変化がありましたか

良くなった	11 人
やや良くなった	3 人
変わらない	13 人
やや悪くなった	0 人
悪くなった	0 人
わからない	35 人
無回答	2 人
合計	64 人



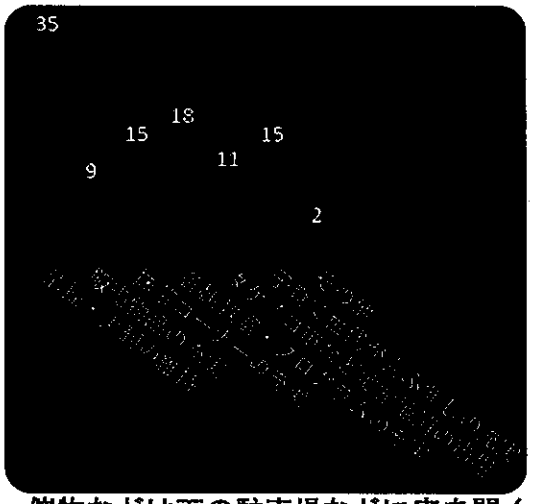
【ご意見】

- 今年きたので、以前はわからない。

9　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	35 人
販売物品の充実	9 人
抹茶コーナーの充実	15 人
各種教室・プログラムの充実	18 人
タケノコ市など地産地消の市場	11 人
子育て世代が喜ぶ催しの充実	15 人
その他	2 人
合計	105 人

※複数回答あり

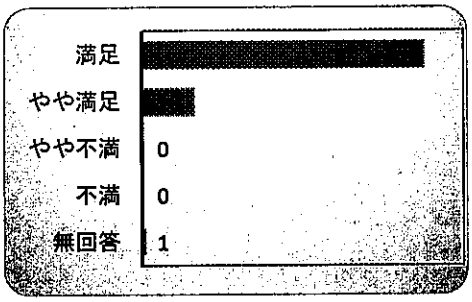


【その他のご要望】

- 外から見ると、何があるかわからないので、催物などは下の駐車場などに店を開くなど「見える」工夫を！！
- アクセスの良さ

10　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	53 人
やや満足	10 人
やや不満	0 人
不満	0 人
無回答	1 人
合計	64 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

・小・中学校へのＰＲを大いにやってください。
・時間があればゆっくりと体験もしたかった。他の予定もあったけど色々聞かせていただきありがとうございました。
・くわしく説明していただき勉強になりました。ありがとうございました。
・来園する交通機関が不便、乗用車がないと無理です。
・気持ちよく利用させていただきました。お庭がきれいでした。
・長時間お茶室を貸していただき有難うございました。
・美しく整備された公園と茶室と庭園に驚きました。是非利用したいと思います。
・高山の有名な竹を主役にした貴重な施設だと思います。
・いつもありがとうございます。お道具をお借りできとてもありがたいです。
・毎月１回お稽古にきていますが、茶道具が整っているので嬉しいです。
・各グループの後始末の徹底をお願いします。（コンロのまわり、やかん等々）
・時間的余裕が欲しい。開けてもらえたら8時