

R元年度 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 | 生駒市テレワーク&インキュベーションセンター | | | | |
| 所在地 | 生駒市谷田町1615番地 3階・4階 | | | | |
| 指定管理者名 | ㈱ワイズスタッフ | 指定期間 | 開始日 | 平成 29 年 4 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 | 公募 | 評価実施年 | 指定期間 5 年のうち 3 年目 | | |
| 設置目的 | 仕事と生活の調和、新たな雇用創出、人材誘致等に資するため、本市に情報通信技術を活用した多様な働き方を推進する | | | | |
| 主な実施事業等 | テレワーク・インキュベーション推進イベント等 働き方改革、起業支援事業 | | | | |

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 |
|------------|-------|-----------|--------|-------|----------------------------|
| オープンスペース | 月利用率% | 52% | 36.48% | 253% | リピーターの増加と割引キャンペーン効果 |
| オフィスルーム | 月利用率% | 52% | 45.54% | 212% | 営業効果と社会情勢（サテライトオフィス需要の高まり） |
| コワーキングスペース | 月利用率% | 52% | 6.99% | 79% | 新型コロナウイルス感染防止に伴う減少 |
| セミナールーム | 月利用率% | 52% | 5.39% | 47% | 新型コロナウイルス感染防止に伴う減少 |

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 | 5,460,000 | 4,364,490 | 2,923,975 |
| 指定管理料 | | 0 | 0 | 0 |
| 利用料金収入 | C | 4,460,000 | 4,159,990 | 2,117,062 |
| 自主事業収入 | | 1,000,000 | 204,500 | 806,913 |
| その他 | | 0 | 0 | 0 |
| 支出計 | B | 7,262,000 | 7,122,994 | 6,886,728 |
| 指定事業費 | | 6,982,000 | 7,080,336 | 6,637,026 |
| うち人件費 | D | 6,000,000 | 5,915,034 | 5,737,534 |
| うち再委託料 | E | 0 | 0 | 0 |
| 自主事業費 | | 280,000 | 42,658 | 249,702 |
| 事業収支 | A-B | -1,802,000 | -2,758,504 | -3,962,753 |
| 利用料金比率 | C/A | 0.816849817 | 0.953144583 | 0.724035602 |
| 人件費比率 | D/B | 0.826218673 | 0.830414008 | 0.833129173 |
| 再委託費比率 | E/B | 0 | 0 | 0 |
| 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(口頭ヒアリング) |
|----------------|---|------|---|
| 実施結果 | 意見内容等 | | 対応実績等 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 土日も営業してほしい。 パーティションがほしい。 駐車場がほしい。 暑い | | <ul style="list-style-type: none"> イベントで土日も開館する際は、オフィスルームの利用を可能にしました。 困われた空間をご希望の場合、可能な限りパーティションで区切り、柔軟なレイアウトで快適さを提供しました。 駐輪場がある事を伝え、車の場合は近隣の有料駐車場をご利用いただくよう案内しました。 冷房のキャパシティは限界なので、サーキュレーターを追加設置し、冷気が行きわたるようにしました。 |

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 | <p>それぞれのKPIと成果については以下の通りです。</p> <p><まち・ひと・しごと創生総合戦略> KPI テレワーク導入件数 平成31年度目標値 2件 平成31年度実績値 2件 KPI 起業支援スペースの延べ利用件数(うち女性の利用件数) 平成31年度目標値 4件 平成31年度実績値 977件(197件)</p> <p><女性の新しい働き方創出支援事業> KPI 本事業への参画による女性就労者延べ人数 平成31年度目標値 10人 平成31年度実績値 10人 KPI テレワーク導入延べ件数 平成31年度目標値 1件 平成31年度実績値 1件 KPI 女性の起業支援スペース延べ利用件数 平成31年度目標値 1件 平成31年度実績値 197件</p> |
| 市の評価 | 目標値を達成できており、多様な働き方の推進や利用者同士のビジネス上のネットワーク構築に寄与した。 |
| 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 | <p>■オンライン・電話での利用予約を受け付け、予約状況はインターネット上に公表し、常に最新の状態になるようにしています。</p> <p>■施設の空き状況についてもホームページで確認できるようにしました。</p> <p>■事業計画に則り、一般価格、会員・市民価格、起業価格といった分類で利用料金を割り引くなど、市民や起業3年以内の方に利用しやすい料金設定を行いました。</p> <p>■暴力団排除条例等にも則り適正に使用許可したほか、ねずみ講やネットワークビジネス等、本施設においてセミナーが実施されることも想定し、独自に利用規約を作成、対応にあたりました。</p> |
| 市の評価 | 長期利用申請や、開館時間・休館日の変更申請があった際は市と協議を行い、常に公平性を担保している。 |
| 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 | <p>■施設の利用者だけでなく、利用を検討されている方、今後「働き方改革」に取り組みたい企業に対する丁寧な説明を行いました。</p> <p>■常に清潔を心がけ、施設を清掃対応するとともに、備品のチェックや、ICT機器のアップデートなどの管理を行い、快適な利用を継続するための管理業務を行いました。</p> |
| 市の評価 | 社会情勢や利用者ニーズに応じて対応を検討し、施設の利用満足度の向上のために適切な管理を行っている。 |
| 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 | <p>■支出については業務の効率化により人件費の削減に努めましたが、利用率増加に伴う電気代などの増加により、支出合計は前年度を上回ってしまいましたが、事業収支の損失は前年より削減する事ができました。</p> |
| 市の評価 | 電気代など利用者の増加によるやむを得ない費用の増加については認められますが、損失を少なくする努力をいただいている。 |
| 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 | <p>■8月より4階のオフィスルールの定期利用が増えたこと、2月からは新型コロナウイルスの影響で企業のオープンスペースのスポット利用が増えたため利用率増となっています。</p> <p>■交流会を中心としたイベントの実施による、知名度の向上とキャンペーンなど魅力的なサービスの提供により「まずは一度センターにきてもらう」ことを継続した結果、収入の増加につながりました。</p> |
| 市の評価 | オフィスルールの定期利用については、ニーズも増加していることから、空室が続かないように絶え間なく入居を受け入れていただきたい。自主事業についても、イベントの実施等は工夫が必要と思われるが、オープンスペースの利用者増につながるよう事業を実施していただきたい。 |

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

- 適正な人員配置に努め、利用者をお待たせすることなく、適切な対応を行いました。
- 従業員間の情報共有を徹底し、不足した知識を補い、また能力向上に努めました。
- 広報についてはHP、Facebook、Twitter、Instagram等SNSに加え、イベント告知のWebサービスであるPeatix、こくちーずを活用し、日々情報発信を行いました。実際に実施の際のヒアリングにおいて、イベントを知ったきっかけは「Facebook」に加えて「こくちーず」が数件でありました。
- 初めて来場される方へ当センターを知ったきっかけについて必ず口頭で質問しますが、「生駒 コワーキング」「生駒 シェアオフィス」で検索したという声が今年度は20例ほどあり、Web検索経由で当センターへたどり着かれる方が多い状況です。
- 毎月環境行動取組データを生駒市に提出し、利用者に分別を呼びかけるとともに、積極的なごみ削減に取り組みました。

市の評価

利用者と積極的にコミュニケーションをとって情報収集に努めたり、スタッフも自主事業に関するアイデアを出すなど前向きで適正な運営がなされている。

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

- 起業家向け交流会・イベント、スキルアップ講座などを実施しました。ビジネス上のネットワークが構築できるイベントを実施するように心がけました。
- 4月に開催した「テレワークセミナー&アマゾンジャパン説明会」では障がいを持った方やサポート施設の関係者40名が集まり、参加者は最新のアマゾンの音声認識の取り組みと音声認識に関連する雇用について興味深く聞き入っていました。
- 8月に開催した「スパークリング☆浴衣ナイト」では浴衣を着た方のみ参加できる市内外各所より浴衣の方が31名参加され盛り上がりました。浴衣という共通の服装で集まる事で普段接しない業界の人とつながる事が出来、新たな人脈形成に役立つイベントとなりました。

市の評価

非常に積極的に実施し、利用者数増に繋がったため、継続的に実施をお願いしたい。

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

- 個人情報保護の観点から、クラウド上の適切なセキュリティ対策を行っています。
- セキュリティ向上のため、扉にスマートロックを取り付け、オートロック化しました。4階入居者、希望される3階月額利用者にはスマートフォンで開錠可能なキーを付与しております。
- 3階、4階各入り口に監視カメラを取り付け、適切に防犯に取り組んでいます。
- 各貸室については適切な利用を指導するとともに、配置した機材の説明なども丁寧に行いました。
- 事故につながりそうな利用などについては事前に聞き取り確認を行い、スムーズな利用につながるよう指導を行いました。
- 防火管理者として前年度同様、消防法等に基づいた立ち入り調査に対して真摯に対応するとともに、アコーリこまもやい館の設備点検などにも、利用者に丁寧に事前のお断りを入れるなど対応を行いました。

市の評価

適正な対応がなされている。

| | |
|--|--|
| 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 | |
| <p>■平成31年度3期目を終えて、オープンスペース、オフィスルームともに月平均利用率が2期目より増加しています。収入合計は、4,364,490円(前年2,923,975円)であり、前年比149%となりました。支出合計は、7,122,994円(前年6,886,728円)と、前年比103%となってしまいましたが、収支合計は、▲2,758,504円(前年▲3,962,753円)であり、事業収支の損失は前年より削減する事ができました。</p> <p>■4階オフィスルームが満室となったので、今後オープンスペース月額利用者の確保、様々なアプローチを行い、施設の知名度を向上させるなど、黒字化を実現できるように努力してまいります。</p> | |
| 市の評価 | |
| <p>年を経るごとに改善されているが、充分とは言えない。特に企業利用について増加につながる工夫を期待する。定期利用増に向けた取組みの他、認知度をあげるためだけでなく、収益のあがる自主事業を検討するなどの改善も必要と考える。</p> | |

6 指定管理者の財務の状況

| | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 |
|------|-------------|-------------|-------------|
| 資産 | 98,964,476 | 88,255,797 | 82,344,420 |
| 流動資産 | 47,951,417 | 37,876,479 | 32,746,831 |
| 固定資産 | 51,013,059 | 50,379,318 | 49,597,589 |
| 負債 | 114,320,013 | 102,686,949 | 96,552,094 |
| 流動負債 | 97,061,013 | 79,265,949 | 77,912,094 |
| 固定負債 | 17,259,000 | 23,421,000 | 18,640,000 |
| 純資産 | -15,355,537 | -14,431,152 | -14,207,674 |
| 資本金 | 10,000,000 | 10,000,000 | 10,000,000 |
| 売上高 | 95,419,994 | 84,974,109 | 76,854,346 |
| 経常利益 | -17,009,014 | 924,385 | 223,478 |

7 指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

| | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 |
|--------------------------------|---------|---------|---------|
| 自己資本比率 純資産/資産×100 | -15.5% | -16.4% | -17.3% |
| 負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100 | -744.5% | -711.6% | -679.6% |
| 固定比率 固定資産/純資産×100 | -332.2% | -349.1% | -349.1% |
| 流動比率 流動資産/流動負債×100 | 49.4% | 47.8% | 42.0% |
| 固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100 | 2680.0% | 560.4% | 1119.0% |
| 総資産回転率 売上高/資産×100 | 96.4% | 96.3% | 93.3% |
| 総資産経常利益率 経常利益/資産×100 | -17.2% | 1.0% | 0.3% |

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

■本センターは生駒市における「地方創生交付金事業」で実施していること、「地方創生」の中核となる施設であることを念頭に、2020年度も生駒市や市民、市内事業所が活性化していく一助となるよう、運営をしていきます。

<テレワークに関して>

- 令和元年度はテレワーク導入企業2社という実績を残すことができました。
- 新型コロナウイルスの影響でテレワークという言葉が世間に浸透し利用する企業も増えてきました。密集しないテーブルレイアウトにするなど感染拡大防止に努めながら運営してまいります。
- 前年度に引き続き提携中のシェアオフィスネットワークNewWorkで当施設を利用する方も大幅に増加し、3月末時点で1722.16時間と前年度の倍以上の利用がありました。（前年度798.12時間）。利便性の高いシステムを利用したテレワーク利用が企業にも広がっていることが実感できました。
- 新型コロナウイルスの影響が出始めた2月からは新しい企業のテレワーク利用が増加しましたが、多方面を行き来する営業の方などが集まる場所となる事で感染リスクが高まるスペースになってしまう事が懸念材料として出てきました。

<インキュベーションに関して>

- 起業された方でオープンスペースの定期利用をされる方は男性が多く（3月末時点で9名中7名が男性）打ち合わせやイベント利用などスポット利用は女性の方が多という傾向がみられました。
- 2020年度は、イコマド利用者の方同士でビジネスにおけるマッチングが起りやすくなるような施設づくりをしていきます。

<コワーキングに関して>

- 会話がしやすく交流が生まれやすくするため、またWeb会議可能にするため、3階を会話OKなコラボレーション環境とし、静かな環境を希望される方は4階の席を選択可能な形を継続します。
- オープンスペースの定額利用者が増えても、同じフロアで働いている利用者間で自発的に交流が生まれることは無い事を実感しました。仲介するコーディネータ的役割を検討していきます。

<自主事業に関して>

- 住所貸しサービスについては女性の利用が多く、（3月末時点で6名中4名が女性）自宅住所を公開したくないという方に需要がある事が分かりました。
- 前年度に引き続き開催した「車好きの車好きによる車好きのための起業家交流会」は3月末時点で第26回目を終えました。2年以上継続しているイベントのため認知度が上がり、参加者が他の車好きの方を連れてこられる土壌ができ、その方々が交流会イベントへも積極的に参加していただけるようになってきました。

<その他>

- 今年度も土日祝営業について、開館の要望をいただく事がありましたが、採算性の面を考慮し、土日祝の営業について対応策を検討して参ります。
- 今後も、このような知見を活かし、よい流れが生まれてきているものは継続し、活発におこなうことでこの施設が継続的に発展し、独立採算で運営できるように推進していきたいと考えます。

市の評価

新型コロナウイルス感染症の拡大もあり、テレワークに注目が集まっている中で、感染対策に工夫をしながら運営していただいている。今後はさらに、多様な働き方の推進が課題になっていくため、ニーズに合わせて利用者増につながるような積極的な施策をどんどん展開していただきたい。