

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	奈良県高山茶釜生産協同組合	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	公募	評価実施年	指定期間 5 年のうち 4 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	30,000	7,760	44.4%	新型コロナウイルス感染防止に伴う減少
和室	円	240,000	188,240	72.8%	新型コロナウイルス感染防止に伴う減少
竹生庵	円	30,000	37,940	461.0%	同一利用者に多く利用いただいたことによる

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	37,599,000	37,448,987	37,829,263
指定管理料		34,513,000	34,513,000	34,171,000
利用料金収入	C	300,000	233,940	284,170
自主事業収入		2,380,000	2,436,866	2,994,183
その他		406,000	265,181	379,910
支出計	B	37,599,000	36,246,820	36,303,245
指定事業費		35,219,000	34,909,280	34,567,365
うち人件費	D	16,500,000	16,589,599	15,724,137
うち再委託料	E	3,896,000	4,006,121	4,594,655
自主事業費		2,380,000	1,337,540	1,735,880
事業収支	A-B	0	1,202,167	1,526,018
利用料金比率	C/A	0.8%	0.6%	0.8%
人件費比率	D/B	43.9%	45.8%	43.3%
再委託費比率	E/B	10.4%	11.1%	12.7%
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()
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	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、茶釜、茶道具、竹編針などの地場産業の振興を図るため、事業計画に基づいた積極的な運営・管理を行った。
市の評価	市との連携によるPRを行い、施設の設置目的に合致した事業を行った。
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	利用者に対し、公平な管理がなされた。
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	多くの利用者の方々から、「以前に比べ竹林の整備が行き届いていますね」とか「職員の接客が良くなりましたね」と言ったお褒めの言葉をいただき、大変良い評価をいただいております。
市の評価	アンケート結果からも、日頃の庭の手入れや、丁寧な接客態度が伺えます。市への苦情も非常に少ないです。お客様が希望されることで、実施可能なことは柔軟に対応し、満足度を更に高めていただきたいと思います。
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	不要不急の物品購入を避けるとともに、老朽化している施設の工事や修理についてもその必要性をよくよく検討し、適切な施設の維持管理に努め経費の節減に繋げた。
市の評価	平成29年度の資料館トイレ改修工事、平成30・31年度の多目的広場改修工事、令和元年度の通路排水工事他を実施しており、一定の経費を要しているが、利用者の利便性は向上している。なお、今後の大きな修繕等を防ぐ意味でも、引き続き丁寧な日常管理をお願いしたい。
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	これまで以上に親切・丁寧な接客を行い、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	丁寧な対応で安定したリピーターを獲得していただいている。一方で、自主事業収入は減少しており、平成30年度の高山ソフトの発売等に引き続き、収入増加に繋がる取組や積極的な顧客開発についても検討されたい。
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	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	「たけのこ祭り」の定期開催（奈良県編針工業協同組合）など、高山茶釜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	抹茶ベースのソフトに高山あらでトッピングをした「高山ソフト」の販売や、自分で点てて自分で飲む「お抹茶体験」を毎日実施するとともに、茶釜等の販売を行い利用者へのサービスの向上に努めた。
市の評価	他に、茶釜製作実演の定期的開催を継続されている。また、HPをこまめに更新し、イベント等のPRを行った。
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、常に危機管理を念頭に職務を行うことにより、年間を通じて事故無く施設を運営することができた。
市の評価	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	積極的・効率的な施設運営と事業実施により、約84万円の経常利益を計上することができた。
市の評価	経常利益 前年比56%。また、利用料収入と自主事業実施他による収入計2,935,987円（前年比80%）で、指定管理料を含む全収入に占める割合は7.8%に留まっており、比率向上の為の取組が必要と考える。なお、3月後半は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点により、茶道体験教室とクラフト教室のイベントを中止したが、収入に対する影響は大きくない。

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	1,569,017	4,032,908	4,622,322
流動資産	1,569,017	4,032,908	4,622,322
固定資産	0	0	0
負債	1,264,633	2,123,570	1,954,982
流動負債	1,264,633	2,123,570	1,954,982
固定負債	0	0	0
純資産	304,384	1,909,338	2,667,340
資本金	210,000	210,000	210,000
売上高	34,627,952	43,109,551	41,591,994
経常利益	136,089	1,604,954	848,002

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	19.4%	47.3%	57.7%
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	415.5%	111.2%	73.3%
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%	189.9%	236.4%
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%	1068.9%	899.8%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	8.7%	39.8%	18.3%

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	高山竹林園利用者アンケートでは、施設利用後の満足度でほぼ全ての方に「満足」「ほぼ満足」とお答えいただくとともに、「また、竹林園を利用したいですか」の設問で、ほぼ全ての方に「利用したい」とお答えいただいています。これは、これまで以上に笑顔や挨拶、丁寧な説明等に努めたことにより、スタッフの接客対応に非常に高い評価をいただくとともに、指定管理者に移行後に実施した、茶釜師の伝統と匠の技が身近に感じられる「茶釜の制作実演」の毎週日曜日の実施や、自らでお抹茶を点てて飲んでいただく「お抹茶体験」を毎日実施したことなど、お客様目線での事業展開や竹林の整備等が高く評価されたものと考えています。
市の評価	市としては、伝統工芸および地場産業の振興はもちろん、市内客のみならず、インバウンドを含む市外観光客誘客のための重要な拠点と捉え、様々な修工事等を行っている。指定管理者には、引き続き丁寧な接客を継続していただく他、利用者数の増加、収益の増加に繋がる企画の積極的な展開を期待すると共に、市の実施する観光客誘客の為の新たな事業や、市の依頼する事業について前向きに協力いただきたいと考える。

令和元年(平成31年)度 高山竹林園利用者アンケート結果

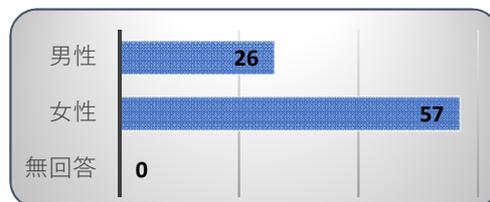
実施期間：令和2年1月6日～2月5日

回答者数：83人

1 あなた自身のことについて、お聞かせください。

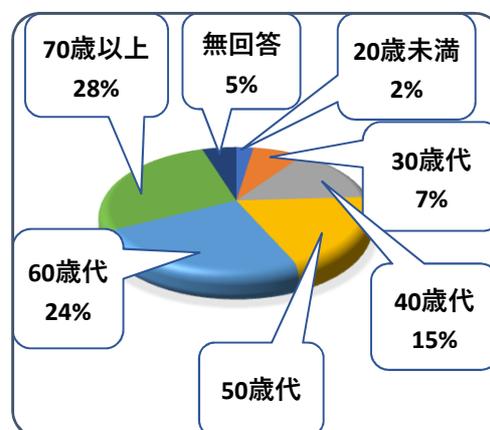
①あなたの性別は？

男性	26人
女性	57人
無回答	0人
合計	83人



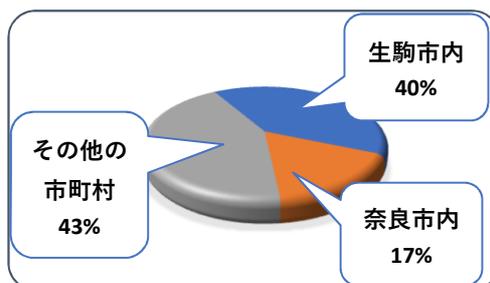
②あなたの年齢は？

20歳未満	2人
20歳代	0人
30歳代	6人
40歳代	12人
50歳代	16人
60歳代	20人
70歳以上	23人
無回答	4人
合計	83人



③あなたのお住まいは？

生駒市内	33人
奈良市内	14人
その他の市町村	36人
無回答	0人
合計	83人



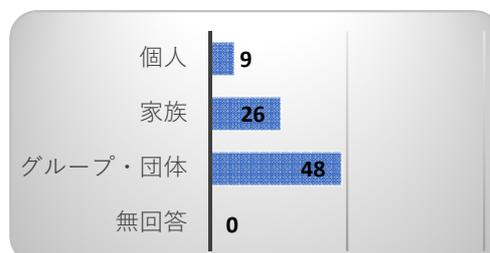
【その他の内訳】

奈良県内市町村14人、大阪府内市町村19人、京都府の市町村2人

その他記入無し1人

④誰と来られましたか？

個人	9人
家族	26人
グループ・団体	48人
無回答	0人
合計	83人



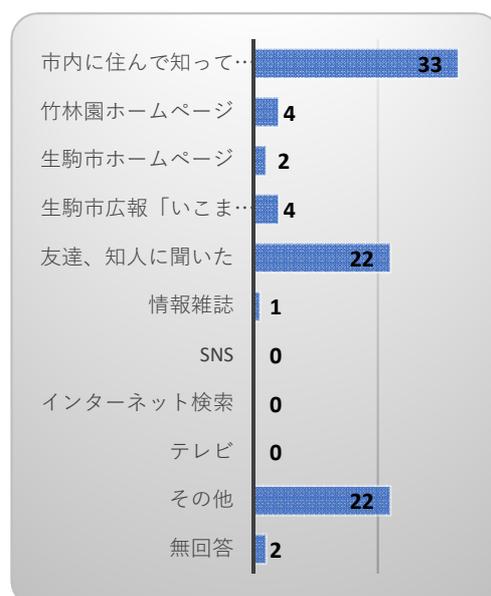
⑤来園は何回目ですか？

初めて	20 人
2 回目	11 人
3 回以上	51 人
無回答	1 人
合計	83 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	33 人
竹林園ホームページ	4 人
生駒市ホームページ	2 人
生駒市広報「いこまち」	4 人
友達、知人に聞いた	22 人
情報雑誌	1 人
SNS	0 人
インターネット検索	0 人
テレビ	0 人
その他	22 人
無回答	2 人
合計	90 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	4 人
自転車	9 人
バイク	2 人
乗用車	63 人
観光バス	0 人
路線バス	5 人
タクシー	0 人
その他	0 人
無回答	0 人
合計	83 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。

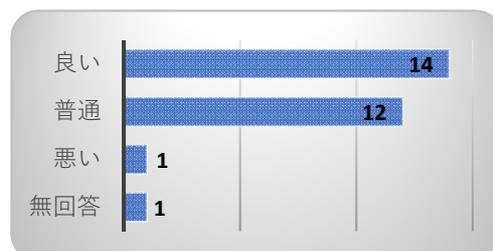
見たことがある	28 人
見たことがない	55 人
無回答	0 人
合計	83 人



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。

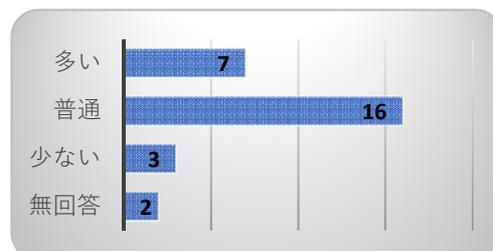
①見やすさ

良い	14 人
普通	12 人
悪い	1 人
無回答	1 人
合計	28 人



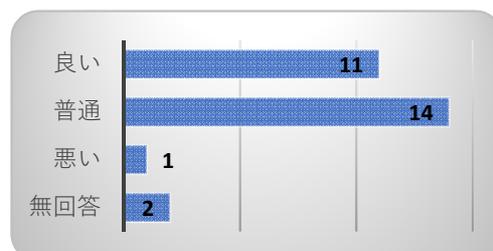
②情報の量

多い	7 人
普通	16 人
少ない	3 人
無回答	2 人
合計	28 人



③検索のしやすさ

良い	11 人
普通	14 人
悪い	1 人
無回答	2 人
合計	28 人



④その他、ご要望等

合計	0 人
----	-----

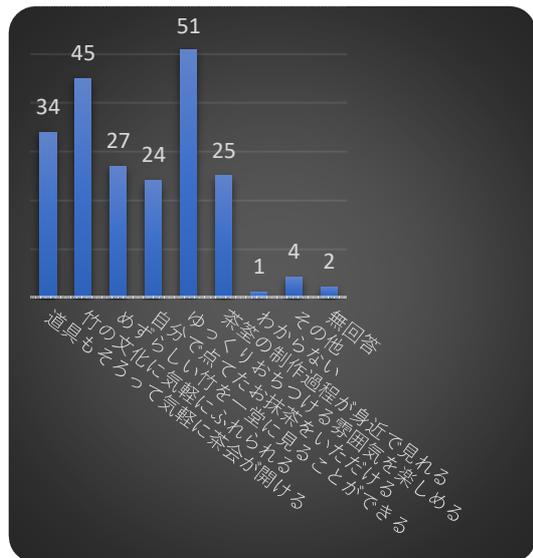
5 高山竹林園の魅力についてお聞かせください。

道具もそろって気軽に茶会が開ける	34 人
竹の文化に気軽にふれられる	45 人
めずらしい竹を一堂に見ることができる	27 人
自分で点てたお抹茶をいただける	24 人
ゆっくりおちつける雰囲気を楽しめる	51 人
茶釜の制作過程が身近で見れる	25 人
わからない	1 人
その他	4 人
無回答	2 人
合計	213 人

※複数回答あり

【その他の意見】

- ・ お庭が素晴らしいです。
- ・ 庭がきれいです。
- ・ お茶の体験が良い。
- ・ 室内より外お自然の豊かさ。



6 また、高山竹林園を利用したいですか

利用したい	80 人
利用したくない	0 人
無回答	3 人
合計	83 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

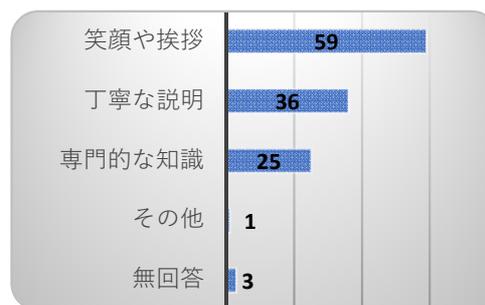
良い	80 人
やや良い	2 人
ふつう	1 人
やや悪い	0 人
悪い	0 人
無回答	0 人
合計	83 人



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	59 人
丁寧な説明	36 人
専門的な知識	25 人
その他	1 人
無回答	3 人
合計	124 人

※複数回答あり

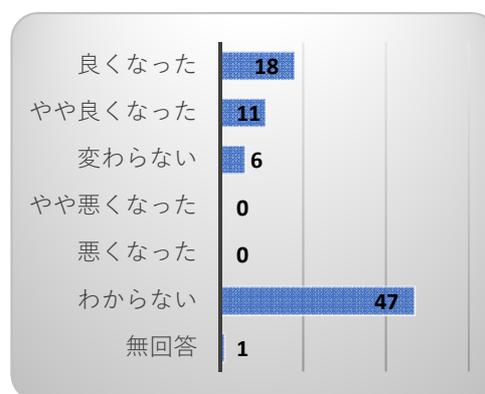


8 平成29年7月1日から指定管理者制度が導入され、生駒市役所から高山茶釜生産協同組合に運営が変わりました。施設のサービスに何か変化がありましたか

良くなった	18 人
やや良くなった	11 人
変わらない	6 人
やや悪くなった	0 人
悪くなった	0 人
わからない	47 人
無回答	1 人
合計	83 人

【具体的な理由】

- ・ 笑顔と挨拶が良い



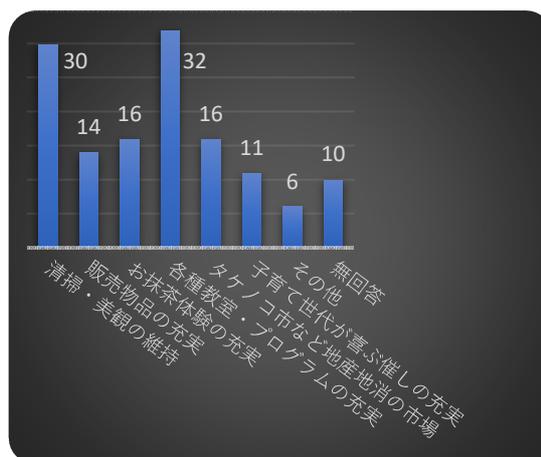
9 今後、この高山竹林園の運営に望むものは何ですか

清掃・美観の維持	30 人
販売物品の充実	14 人
お抹茶体験の充実	16 人
各種教室・プログラムの充実	32 人
タケノコ市など地産地消の市場	16 人
子育て世代が喜ぶ催しの充実	11 人
その他	6 人
無回答	10 人
合計	135 人

※複数回答あり

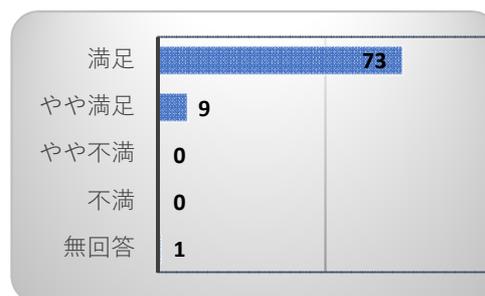
【その他の意見】

- ・ 素晴らしいお茶の道具をおもちなので、お手入れもさらにされるとよい。
- ・ 国内外への積極的な情報発信。
- ・ 今もとても素敵です。
- ・ もっと宣伝し、全国的に知らせる。
- ・ 竹細工のカゴとかもあれば良い。
- ・ 竹あかりの様な市民皆で楽しめる行事を増やす。



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	73 人
やや満足	9 人
やや不満	0 人
不満	0 人
無回答	1 人
合計	83 人



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

- ・庭がとてもきれいで良かった。
- ・庭もきれいでとても素敵な所だと思いました。ありがとうございました。
- ・茶釜のことがよくわかり良かったです。
- ・必ず存続してほしい施設です。
- ・ソフトクリーム年中おいてほしいです。
- ・丁寧に説明していただきありがとうございました。お茶とお菓子おいしかったです。
- ・もっと竹製品の発信を。
- ・初めて来ましたが、とてもすてきな場所でした。また来ます。
- ・突然の訪問でしたが、親切丁寧に説明して頂きました。雰囲気もとてもいいです。
- ・広場で青空と白い雲をゆっくり堪能でき嬉しく思いました。簡素な広場にとても好感しました。のびのびできました。
- ・色々と学ぶことができ良かったです。
- ・美しく管理（庭も）されていてびっくりしました。
- ・時間が過ぎているのに開けていただきありがとうございました。
- ・とても楽しかったです。また寄せてもらいます。
- ・気持ちがゆったりとした時を過ごさせていただきました。
- ・大変使いやすく良かったです。
- ・とても気持ちよく対応していただきありがとうございました。
- ・私は初めて来ましたが、とても歴史の感じられる良いところでした。もっと広めて頂きたい。
- ・丁寧な説明をしていただき大変良い時間を過ごすことができました。
- ・丁寧にご説明いただきました。ゆっくりお庭を見ながらのお抹茶体験最高です。ありがとうございました。
- ・生駒市民以外の人にもPRして、竹林園を知ってもらうようにしてほしい。
- ・茶道具、茶布、懐紙とかあればと思います。いつもきちんと準備し協力いただき楽しんで時間を過ごせています。ありがとうございます。
- ・予算も限りがあると思いますが、少しだけ（一つでもよい）道具の種類（例お棚とか、丸卓とか）が増えるとうれしいです。
- ・実演の体験でよくわかりました。
- ・広い豊かな自然があるので簡単に食べられる食品の販売など（冷凍食品をチンするのみの販売等）試してはどうか？