

## R 元年度 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 4 年目		
設置目的	高齢者に対し、生きがいを高め、楽しく過ごせる場を提供し、もって高齢者間の交流や社会参加を図る。				
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、健康体操、相続税のしくみ等の開催。				

### 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		6020	-13.37%	新型コロナウイルス感染症の影響
利用者数(内カラオケ)	人		2149	-1.96%	新型コロナウイルス感染症の影響

### 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	11,335,500	10,318,769	10,732,170
指定管理料		11,335,500	10,318,769	10,732,170
利用料金収入	C			
自主事業収入				
その他				
支出計	B	11,335,500	10,318,769	10,732,170
指定事業費		11,335,500	10,318,769	10,732,170
うち人件費	D	4,246,270	4,246,270	4,210,560
うち再委託料	E	777,083	777,083	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	0.375	0.412	0.392
再委託費比率	E/B	0.069	0.075	0.071
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 ・体操、運動系の自主事業を毎月数回の実施をしてもらいたい。	対応実績等 ・アンケート結果を取り入れ、体操系の運動を取り入れた自主事業に取り組み夏場には映画や教養講座を実施し、利用者様が施設を利用しやすい取り組みを行った。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用される方々の交流や憩いの場として、また会合等にもご利用して頂いています。清掃等や係員の接客対応施設内環境の充実を図り、ご利用者様の満足度の向上、リピートに繋がる管理運営を行っています。</li> </ul>
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"> <li>すべての利用者様が平等になるように注意を行いながら運営を行っています。券売機にて利用券を購入して頂き、利用者様に入館して頂いております。・カラオケ利用については、予約ルールを厳守、公平、平等のもとに先着順の申し込みで行っています。</li> </ul>
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"> <li>常に利用者様から係員が対話を行い、要望については可能な限り対応に努め、係員が判断できない要望については、担当課長又は営業課員へ報告相談し、適切な対応を検討判断し行っています。</li> </ul>
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"> <li>電気については、不必要な箇所については、照明を消灯し、利用の状況を見ながら必要に応じ照明を点灯しています。</li> <li>空調については、冷房暖房期間については、不必要に温度調節を行わず、中間期には窓を開放外気を取り入れています。</li> <li>トイレ室内に節水協力の張り紙を行い、利用者様への節水のご協力をしていただき水の節水に取り組んでいます。</li> </ul>
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"> <li>運動系や体操系の自主事業の回数を増やし、また月1回行っていた回数を月2回に増やし、夏場には、利用者様の熱中症等も考慮し、参加しやすいビデオシアターや教養講座を行った。</li> </ul>
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
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"> <li>アンケートの結果等も考慮し、集客の多い体操・運動系の事業を中心に考え、ビデオシアターや教養講座を行い、月1回行っていた自主事業を2回に増やした。</li> </ul>
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"> <li>係員全員が守秘義務誓約書にサインを行い提出し、各係員の自覚を促しています。</li> <li>施設内の事故・事件が発生した場合には、同施設内の常駐設備員及び警備員が迅速に行動し、対応しています。</li> <li>危機管理につきましては、同施設内の管理体制下に配慮しています。</li> </ul>
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"> <li>令和1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。</li> <li>令和2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。</li> </ul>
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29年度	平成30年度	令和元年度
資産	7,859,890,837	8,057,639,234	7,921,948,234
流動資産	6,746,368,218	6,818,372,761	6,701,108,602
固定資産	1,113,522,619	1,239,266,473	1,220,839,632
負債	4,678,610,679	4,653,700,245	4,323,643,845
流動負債	4,349,919,040	4,391,055,192	4,109,554,411
固定負債	328,691,639	262,645,053	214,089,434
純資産	3,181,280,158	3,403,938,989	3,598,304,389
資本金	100,000,000	100,000,000	100,000,000
売上高	20,214,081,021	20,855,535,382	20,865,617,982
経常利益	934,043,586	1,011,181,085	1,068,061,760

## 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	40.5%	42.2%	45.4%
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	147.1%	136.7%	120.2%
固定比率 固定資産/純資産×100	35.0%	36.4%	33.9%
流動比率 流動資産/流動負債×100	155.1%	155.3%	163.1%
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	31.7%	33.8%	32.0%
総資産回転率 売上高/資産×100	257.2%	258.8%	263.4%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	11.9%	12.5%	13.5%

## 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>設置目的にあります高齢者様の憩いの場として、交流もできる楽しく過ごせる場を提供することができたと考えます。自主事業につきましては、利用者様からのアンケート結果より約90%の方が満足されている結果が出ています。また約80%の方が継続して参加したいとの結果も出ています。アンケートの結果から最終年度も運動・体操系をメインに実施し、夏場の暑い時期に参加しやすいビデオシアターや教育講座を実施し、新規の方も含め利用者様の増加に努めてまいります。日頃から利用者様との接遇に力を入れ、アンケートの結果や接遇による聞き取りの要望等にも対応し、利用者様が快適に安心して利用できる管理運営を行ってまいります。</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。</p> <p>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> <p>また、年度末には新型コロナウイルス感染症拡大防止対応として、急遽施設を休止いただいたり、カラオケの利用を休止いただいたり、消毒等の消耗品の調達に奔走いただいたりや感染症予防のため様々なことについて臨機応変に対応いただいた。</p>