

令和4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 IKOMA-DO(イコマド)				
所在地	生駒市谷田町1615 アコール生駒もやい館3・4階				
指定管理者名	ディア合同会社	指定期間	開始日	令和 4 年 4 月 1 日	
利用料金制適用区分	利用料金制		終了日	令和 7 年 3 月 31 日	
選定方法	公募	評価実施年	指定期間 3 年のうち 1 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に、情報通信技術を活用した多様な働き方を推進するため。				
主な実施事業等	<ul style="list-style-type: none"> 生駒市テレワーク&インキュベーションセンターの運営 施設の維持管理に係ること 				

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
月額会員数・延べ利用数	人・件	31・数値なし	30・1221		
ドロップイン	人	990	499		
提携サービス	人		496		
3階セミナールーム	件・人	44・数値なし	26・335		
指定管理イベント参加者	件・人	14・150	4・54		
自主事業イベント参加者	件・人		9・78		
創業相談	件	数値なし	24		

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	8,660,620	8,783,655	6,522,963
指定管理料			0	0
利用料金収入	C	8,220,620	8,581,885	6,522,963
自主事業収入		440,000	201,770	0
その他		0	0	0
支出計	B	8,485,200	9,127,138	6,216,641
指定事業費		8,155,200	8,376,058	6,216,641
うち人件費	D	6,522,000	5,635,509	4,964,741
うち再委託料	E	0	0	0
自主事業費		330,000	751,080	0
事業収支	A-B	175,420	-343,483	306,322
利用率比率	C/A	0.949195323	0.977028925	1
人件費比率	D/B	0.768632442	0.617445359	0.798621152
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()
実施結果	意見内容等		対応実績等
	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fiの回線速度が不安定な時がある 利用者間同士の干渉について(web会議実施方法等) イベント開催数について 		<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fiの速度計測を毎日行い、記録 利用方法の案内資料改訂 イベントスケジュールの見直し

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	①イコマドの施設の認知度を向上させることを主眼に置き、月1～2回のイベント開催、チラシ・パンフレット・SNSを中心とした情報発信を行った。それにより、月額会員の獲得、起業・コワーキング目的の利用につながった。一方、コロナ禍の収束にともない、外部環境としてテレワーク需要が大幅に低下し、テレワーク目的の利用が減少した。 ②年度後半からは地道な足を使った営業活動も積極的に開始、奈良県関係部署・他自治体・創業関連施設・支援機関などへの訪問を行い、イコマドパンフレットやイベントチラシの設置の協力をいただけるようになった。 ③創業の気運を高める目的で起業・創業を実際にした方のストーリーを聞くSBSセミナーを4回実施した。参加者数は延べ47名であった。 ④イコマドの利用を促す目的で起業・起業に関する無料相談会を5回実施した。参加者数は6名であった。生駒市役所、生駒商工会議所での出張型の相談会を主として行った。 ⑤主に利用者間の交流を深める目的で交流会をイコマドを使って1回実施した。参加者数は15名であった。
市の評価	ディア合同会社による指定管理の第1期として、新たな施設運営の形を工夫を凝らした様々な方法で周知していただきました。テレワーク施設としての特性上、施設外での営業活動を特に評価しています。その結果、SNS運用においてフォロワー数が増加し、4階オフィスルームが満室となる等、施設の有効活用の成果が得られました。
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	①月額会員については、事前のWebでの仮申込、施設の見学・確認を経て、簡単な面接を兼ねた対面での利用申込をしていただく一連の採用した。これにより、利用者の利便性を向上させながら公平で適切な利用者の決定を行うようにした。 ②ドロップインでの利用時には、LINEアプリでの利用登録をお願いし、利用者の利便性を図った。
市の評価	施設の運営状況について、利用予定者に直接お伝えすることで、運営者と利用者の双方で適切な意思疎通を図ることができ、月単位での会員契約に関して円滑に行うことができました。また、ドロップインの利用に関しても、新たな運営の開始から1年間試行錯誤し、利便性の高い方法をとることができていました。
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	①年度アンケートを実施し、利用者の意見把握を行った。 ②受付でのお声がけを積極的に実施し、利用者との関係性の構築とお気づきの点をすぐにお申し出いただける環境の構築を行った。 ③利用者からの苦情については、受付した職員から現場責任者及び管理責任者へ情報が伝達される社内ルールを設定し、利用者への謝罪及び説明、全職員への周知徹底を行うようにした。
市の評価	定期的なアンケート調査の実施とともに、利用者との対話を通じて、より利用者のニーズに即した施設運営に取り組むことができていました。利用者からのご意見に対する社内での連絡体制を引き続き維持しながら、必要に応じて市とも連携し、適切に対応していただくようお願いいたします。
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	①人員については、過剰・不足にならない数を配置したうえで、労働時間の正確な把握と適法適正な賃金の支払を行い、必要な人件費を計上するようにした。 ②電気代の高騰に伴い、エアコン温度の管理や不要な電気の使用は控え、節電に努めた。 ③必要以上に紙を使うことは避け、可能な限りデータでの管理を行うようにした。
市の評価	施設運営に対して、過不足のない人員配置を行い、利用者の不便とならない範囲で経費削減のための工夫をしていただきました。また、ペーパーレス化により、経費削減だけでなく、環境にも配慮した管理運営を行っています。
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	①4階で稼働していなかったオフィスルーム6・7を賃借し、4階利用者を満室化した。運営の安定化と早期の固定収益化につながった。 ②3階を月額会員制と都度利用制に分けて設定し、月額会員獲得による運営の安定化と早期の固定収益化につなげた。 ③イベントの定期開催、SNSを中心とした施設紹介の発信により、認知度を向上させ、これまでイコマドを利用したことのない層の利用を促すことができた。
市の評価	施設に対する利用者ニーズを把握し、安定して収入を確保できるような施設運営を評価しています。今後は、新規利用者の獲得のため行ったイベントやSNSを通じた情報発信の効果を分析し、より効果的な収入増加の具体的な取組を実施できるように努めてください。
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	①人員については、利用者の利便を妨げることなく、かつ過剰・不足にならない数を配置した。急な体調不良や家庭事情による欠勤に対してもフォローできる体制をとった。 ②デザイン制作ができる職員の能力を活かし外注に頼ることなく魅力的なデザインの広報物をタイムリーに制作、PR活動に活かした。また、大学生アルバイト職員のアイデアを活かし若い層へのアピールを行うことができた。職員によるリレー形式でのブログ記事執筆により、受け身でない主体性のある職務遂行の促進・現場職員の視点による違った視点での広報につながった。 ③SNSを中心とした広報活動、イコマドパンフレット制作・配布、イベントちらしの制作・配布により、施設の認知度の向上と利用につなげた。 ④ペーパーによる資料管理を原則廃止し、データによる資料管理とすることで、ペーパーレスが実現できた。 ⑤奈良県関係部署、他自治体、近隣創業支援施設、創業支援機関へ訪問し、関係構築を図った。
市の評価	職員の能力を活かしたPR活動や職員によるリレー形式でのブログ記事執筆は、指定管理運営に携わる職員全員が職務に対して、主体性を持つことができるような取組みと評価しており、施設の魅力向上に寄与しています。引き続き、多世代の利用者、様々な施設との関係性を構築することに努めてください。

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

- ①創業・起業に役立つスキルを取得する実践セミナーを6回実施した。参加者数は延べ53名であった。実際に手を動かすワークスタイルを積極的に取り入れ、「使える」セミナーとなるように工夫をした。
- ②創業・起業者が交流できる交流会を2回実施した。参加者数は17名であった。コロナの影響が残る中での実施のため、飲食を伴う交流会は見送ったが、人の集まる機会を再開できたところに意義があった。
- ③起業・創業者の商品の販促、プロモーションを目的として、3階オフィスルームの一角に商品が展示できるスペースを設けた。3件（うち2件は利用者）の利用があった。
- ④起業・創業支援の一環として、イコマド3階を本店として登記できるサービスを行った。2023年3月末時点で8社の利用がある。
- ⑤利用者の利便向上の目的で複合機及びコピーマシンを設置した。

市の評価

コロナ禍の影響や制限が残る中で、交流会の再開や展示スペースの設置など最大限自主事業に取り組んでいただきました。自己評価にあるように実践セミナーでは、座学に留まらずスキルを習得しやすい工夫が見られました。また、利用者との対話から運営に必要なことを探り、きめ細やかな対応をしていただいていたことを評価しています。

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

- ①個人情報管理については、紙での管理が省略できる個人情報はデータでの管理とした上で、職員の中でも情報へアクセスできる権限設定を細かく行い、人為的な流失が起きないように努めた。また、業務上使用するPC等はすべて利用者とは別のWiFiを介して使用するようし、セキュリティへの配慮を行った。
- ②業務上の問題や利用者からの苦情が寄せられた際には、責任者へ速やかに情報が届くよう社内ルールを徹底し、事後全職員での情報共有と再発防止を行った。
- ③防犯上の観点から現金精算を全面的に廃止し、クレジットカード等のキャッシュレス決済及び自動引落制度を利用した。

市の評価

情報アクセス権やWi-Fiの詳細な設定により、施設運営上のリスクに対して適切に対応していただきました。施設の性質上、情報セキュリティや防犯面でのリスクは最大限軽減し、対応していく必要があるため、今後も引き続き安全管理に努めてください。

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

- ①3階月額会員及び4階利用者についてはクレジットカード決済を原則とし、確実な支払・収入、支払催促の事務コストの省略化ができた。
- ②初年度については、設備改修・備品購入等による支出が割合的に大きかった。次年度以降は、これら支出は抑えられると見込んでいる。
- ③人件費率が61.7%となっているため、次年度以降60%にまで下げられるよう人員配置の見直しと業務効率化、収入の増加を目指す。

市の評価

初年度のため、内装やWi-Fiの回線の工事等の初期設備投資で支出がかさんだことと、知名度向上のためセミナー等を原則無料で行っていただいたことにより、赤字となってしまいました。次年度以降は設備改修費は抑えられる見込みであることに加え、事務コストの省略可と積極的なイベント開催を引き続き努めていただき、黒字化を目指してください。

6 指定管理者の財務の状況

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
資産	6,614,453		
流動資産	1,329,778		
固定資産	5,284,675		
負債	7,668,492		
流動負債	1,918,492		
固定負債	5,750,000		
純資産	-1,054,039		
資本金	1,000,000		
売上高	8,731,735		
経常利益	-1,235,143		

7 指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
自己資本比率 純資産/資産×100	-15.9%		
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	-727.5%		
固定比率 固定資産/純資産×100	-501.4%		
流動比率 流動資産/流動負債×100	69.3%		
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	112.5%		
総資産回転率 売上高/資産×100	132.0%		
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	-18.7%		

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

- ①さらなる認知度向上と月額会員の増加を目指して、定期的な情報の発信等を引き続き行う。
- ②施設の認知度向上と利用促進、利用者の交流を目指して、イコマドスペースを使った自主事業の促進を行う。
- ③職員の働きやすい職場の構築、自主的・主体的な職員の育成のため、社内での勉強会及びミーティングを継続して行う。

市の評価

ディア合同会社による指定管理の第1期目として、施設の認知度向上と利用促進に尽力していただきました。初期備品購入やWi-F回線工事・内装工事も行っていたため事業収支は赤字になってしまいましたが、ドロップイン利用制の新設や4階の満室化など事業収支の安定を図る取組のほか、セミナーや交流会の定期開催、複合機やコーヒーサーバーの設置など積極的かつきめ細かな自主事業により、施設の魅力向上に取り組んでいただいています。さらなる利用者数の増加と需要に応える施設運営を目指し、引き続き工夫を凝らして多様な働き方の推進を図ってください。