通 常 用

作成日：　令和　5 年　9 月　29 日
担当課：　地域活力創生 部　商工観光 課

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	高山竹林園			
所在地	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	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　9 年　3 月　31 日
選定方法	非公募	評価実施年	指定期間	5 年のうち　1 年目
設置目的	地場産業である竹製品の振興、施設を拠点とした観光の振興等市の賑わいづくりと関係人口の拡大に資することを目的とする			
主な実施事業等	施設使用許可、高山竹あかり、竹製品の案内等地場産業の振興等			

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
来園者数	人	なし	24089	△439	高山竹あかりの天候不良等
実施事業	件	9	10	9	新規イベントを企画したため

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	39270000	39768627	37984592
指定管理料		36184000	36184000	34804000
利用料金収入	C	300000	300160	98480
自主事業収入		2380000	2854033	2632078
その他		406000	430434	450034
支出計	B	39270000	37999066	36353277
指定事業費		36890000	36435959	34788550
うち人件費	D	18500000	18230074	17166846
うち再委託料	E	4170000	3741530	
自主事業費		2380000	1563107	1564727
事業収支	A−B	0	1769561	1631315
利用料金比率	C/A	0.007639419	0.007547658	0.00259263
人件費比率	D/B	0.47109753	0.479750581	0.472222793
再委託費比率	E/B	0.10618793	0.098463736	

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

竹林園をより多くの方々に知って頂き、気軽に来園いただけるように、PR等に努め、茶筌、茶道具、編針などの地場産業の振興を図るため積極的な運営管理を実施した。

市の評価

施設設置の趣旨に基づいて、適切に運営されている。地場産業のPRについて展示の工夫等されている。

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

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

引き続き施設利用についてのPRを進めていただきたい。

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

利用者アンケートの施設の利用後の満足度について、無回答の１人を除き全ての方に「満足」、「やや満足」の高い評価をいただいた。

市の評価

満足度の高さから、リピート利用が見込まれる。引き続き満足度の向上に努めていただきたい。

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

各種物品等のあらゆる物の値上げが続く中、不要不急の物品購入を避けるとともに、軽度の修理等は職員が材料等を手配し直営で修理することで経費を節減し、老朽化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た。

市の評価

職員でできるところは対応している点は、十分な経費の削減になっている。

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

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、新型コロナウイルの影響を最小限にすべく努めたが　減収は避けられなかった。

市の評価

来訪者は月によって前年度比での増減が見られたので、外的要因と思われる。安定的な収益確保の取り組みを進めていただきたい。

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

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

職員間の情報共有がなされ、安定した運営が行われている。

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

茶筌、茶道具等の販売、「高山ソフト」の販売、「お抹茶体験」の毎日の実施とともに、新しく抹茶碗の販売や野点形式でのお抹茶体験の実施、また、カード決済も実施し、利用者へのサービスの向上に努めた。

市の評価

物販の充実は利用者へのサービス向上に繋がる。集客のためのイベント実施等検討されたい。

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	
個人情報の保護、各種点検の実施、消防訓練等を実施するとともに、電気柵を設置しイノシシの進入を防止し、園施設と利用者の安全に努め、年間を通じて事故の無い施設運営をすることができた。	
市の評価	
施設の状況をよく確認して、市とも十分に情報共有を図っている。	
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	
積極的・効率的な施設運営と事業実施により、約1,769千円の経常利益を計上することができた。	
市の評価	
コロナや地場産業の状況が順風ではない中、施設利用促進のための取り組みを進めていた。	

6　指定管理者の財務の状況

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
資産	4,599,147	4,520,584	5,543,591
流動資産	4,599,147	4,520,584	5,543,591
固定資産	0	0	0
負債	516,968	518,314	0
流動負債	516,968	518,314	0
固定負債	0	0	
純資産	4,082,179	4,002,270	5,543,591
資本金	210,000	210,000	210,000
売上高	40,038,832	43,741,601	47,891,220
経常利益	1,464,839	91	1,541,326

7　指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
自己資本比率 純資産/資産×100	88.8%	88.5%	100.0%
負債比率 (流動負債＋固定負債)/純資産×100	12.7%	13.0%	0.0%
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	889.6%	872.2%	#DIV/0!
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	870.6%	967.6%	863.9%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	31.9%	0.0%	27.8%

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、「茶筌の制作実演」の毎週日曜日の実施や、「お抹茶体験」の毎日実施など、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。今後更に効率的な施設運営と事業実施に努めるとともに、自主事業の更なる充実に努めたいと考えています。
市の評価
指定管理者による自己評価の通り、来訪者への対応や設備に力を入れているため満足度は高くなっていると考えられる。観光施設としても、市の観光の目玉としてもキャパシティのある施設であるので、今後新規来訪者獲得のための施策として、ＰＲや自主イベントのさらなる拡充に努めていただきたい。

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 性別は？　□男性　□女性
② 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　□奈良県内　□大阪府内　□京都府内　□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

3　来園の目的についてお教えください（該当するもの全てにレ印をお願いします。）
□資料館、茶筌制作実演等の見学　□和室、茶室、広場等の利用　□茶筌等販売品の購入
□竹林の見学・散策　□その他

4　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。）
□ゆっくりおちつける雰囲気を楽しめる。　□茶筌を使って自分で点てたお抹茶をいただける。
□めずらしい竹を一堂に見ることができる。　□茶筌や竹製品などの竹の文化に気軽にふれられる。
□茶筌の制作過程が身近で見ることができる。□茶道具もそろっているので気軽に茶会が開ける。
□わからない □その他（　　）

5　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。
〔　　〕

6　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
□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　□施設の営利利用の許可
□その他　（よろしければ具体的にご記入ください）〔　　〕

7　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

8　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を集計し竹林園の管理・運営にのみに利用させていただきます。

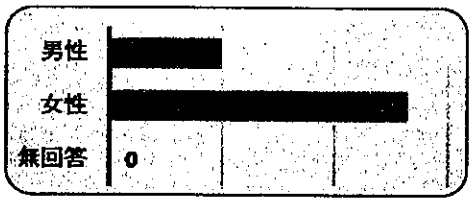
令和４年度　高山竹林園利用者アンケート結果

実施期間：令和４年１０月１５日～１１月１４日
回答者数：７３人

1　あなた自身のことについて、お聞かせください。

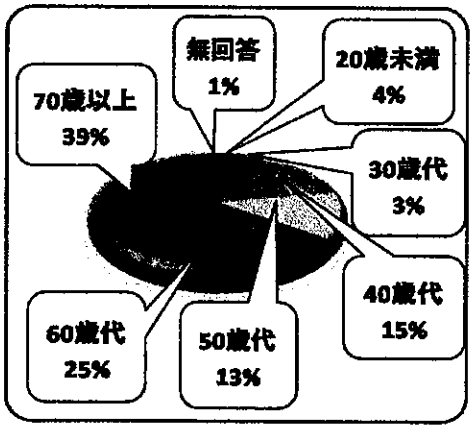
①あなたの性別は？

男性	20 人
女性	53 人
無回答	0 人
合計	73 人



②あなたの年齢は？

20歳未満	3 人
20歳代	1 人
30歳代	2 人
40歳代	11 人
50歳代	9 人
60歳代	18 人
70歳以上	28 人
無回答	1 人
合計	73 人

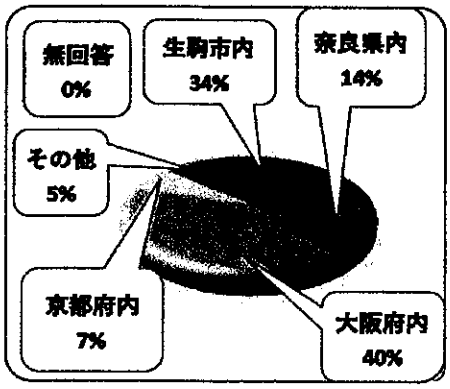


③あなたのお住まいは？

生駒市内	25 人
奈良県内	10 人
大阪府内	29 人
京都府内	5 人
その他	4 人
無回答	0 人
合計	73 人

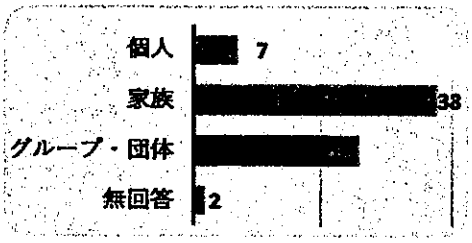
【その他の内訳】

兵庫県3人、静岡県1人



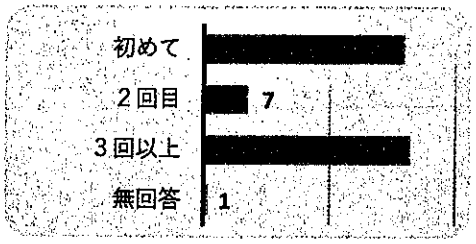
④誰と来られましたか？

個人	7 人
家族	38 人
グループ・団体	26 人
無回答	2 人
合計	73 人



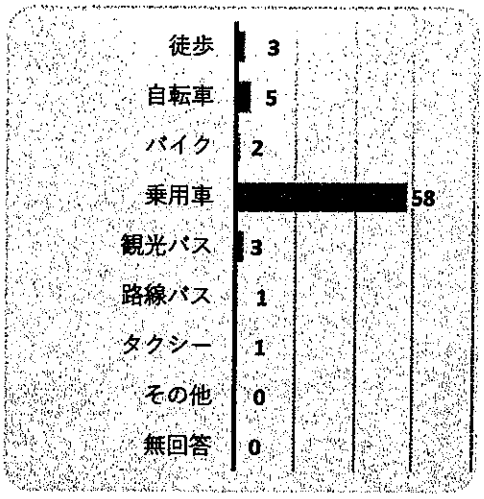
⑤来園は何回目でしか？

初めて	32 人
2 回目	7 人
3 回以上	33 人
無回答	1 人
合計	73 人



2　竹林園へはどのような方法で来られましたか

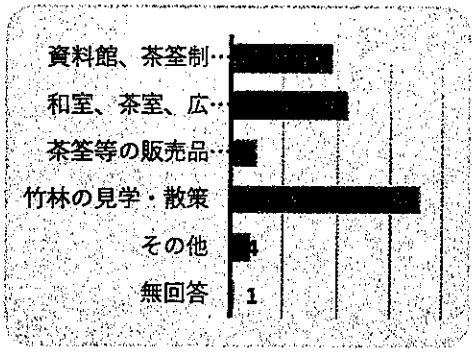
徒歩	3 人
自転車	5 人
バイク	2 人
乗用車	58 人
観光バス	3 人
路線バス	1 人
タクシー	1 人
その他	0 人
無回答	0 人
合計	73 人



3　来園の目的についてお教えください。

資料館、茶筌制作実演等の見学	19 人
和室、茶室、広場等の利用	22 人
茶筌等の販売品の購入	5 人
竹林の見学・散策	36 人
その他	4 人
無回答	1 人
合計	87 人

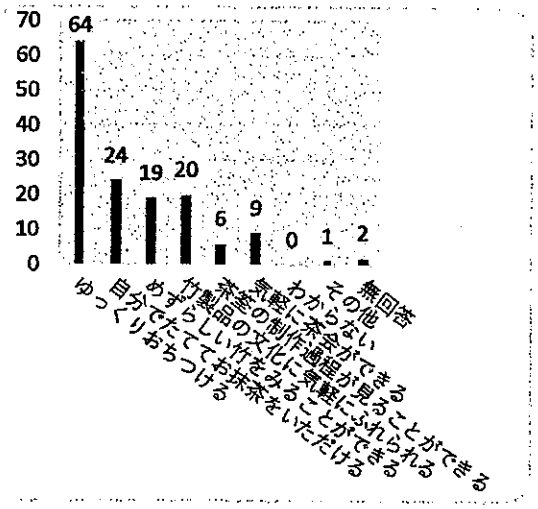
※複数回答あり



4　高山竹林園の魅力についてお聞かせください。

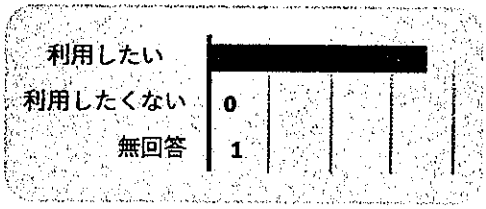
ゆっくりおちつける	64 人
自分でたててお抹茶をいただける	24 人
めずらしい竹をみることができる	19 人
竹製品の文化に気軽にふれられる	20 人
茶筌の制作過程が見ることができる	6 人
気軽に茶会ができる	9 人
わからない	0 人
その他	1 人
無回答	2 人
合計	145 人

※複数回答あり



5　また、高山竹林園を利用したいですか

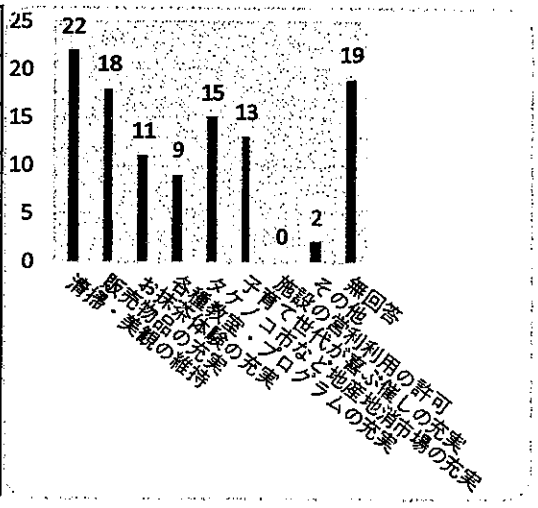
利用したい	72 人
利用したくない	0 人
無回答	1 人
合計	73 人



6　今後、この高山竹林園の運営に望むものは何ですか

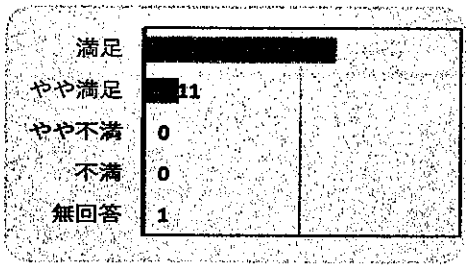
清掃・美観の維持	22 人
販売物品の充実	18 人
お抹茶体験の充実	11 人
各種教室・プログラムの充実	9 人
タケノコ市など地産地消市場の充実	15 人
子育て世代が喜ぶ催しの充実	13 人
施設の営利利用の許可	0 人
その他	2
無回答	19 人
合計	109 人

※複数回答あり



7　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	61 人
やや満足	11 人
やや不満	0 人
不満	0 人
無回答	1 人
合計	73 人



※複数回答あり

8　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

※意見としてご記入いただいたものを、そのまま記載したいます。

- いつもお手洗いもキレイで気持ちいいです。
- 庭の維持大変だと思いますが、きれいでいいなと思いました。
- とても落ち着いた風情がとてもよかったです。
- 以前より来訪したいと思いつつようやく来ることが出来ました。もっと宣伝した方が良いかと。
- お庭がきれいです。
- いつも利用させて頂きコロナ内　ありがたいです。
- がんばってください。
- 説明、対応していただいてとてもよかったです。
- 催事が有る時はチラシや広報等で知らせてほしい（小さな催しでも、特にバザー等）
- 通りがかりでしたが、来園して色々竹について見て覚えることが出来ました。手入れの行き届いた竹は美しかったです。
- 日本のほこる文化について長く受けついでいただきたいです。
- 茶筌制作の方とお話しができて良かったです。
- 食事処茶そばなどがあれば嬉しいです。
- ソフトクリームおいしかったです。
- 丁寧な案内やご説明を頂けて、うれしかったです。お庭も素敵でした。ありがとうございました。
- もう少し借りやすくしてほしい。3ケ月前来なければとれないのが不便です。（和室）
- 忘れ物をしたときお借りできないのが残念です。道具は融通つけてください。
- このまま利用させて下さい。
- 落ち着いた雰囲気でゆっくりとお茶が楽しめてとても嬉しいです。炭手前も出来、本格的なお茶ができるのは、竹林園が一番です。身近にこの施設があり、ありがとうございます。
- 竹もいいですが、紅葉の木もあればなぁ・・・（もちろん、竹林がメインですものね）ゆったり、お茶をいただけました。おいしかったです。
- ソフトクリームがおいしかったです。高山あられとポテトチップ付きが最高！
- 久しぶりにゆっくり出来て良かったです。次にこれますよう頑張ります。ありがとうございました。
- お抹茶体験して満足しました。
- もう一度来ることが出来たらこさせて下さい。
- 机があればよいかなーと思いました。
- 高齢者が多くなっており、茶席で立礼でお茶が楽しめるように、練習で机が使えるようにお願いします。
- 立礼の机、椅子が使えますようにお願します。座れない人がいますので
- とても気持ち良くお借りできました。ありがとうございます。
- お茶の教室を作ってください。

成果目標の達成状況及び課題の分析と自己評価

高山竹林園の管理運営については、コロナ感染が小康状態になりつつある中、引き続き感染予防対策を講じながら、指定管理2期目の初年度として「施設の運営方針」に基づき、奈良県高山茶筌生産協同組合のこれまでのノウハウを更に生かし、効率的・効果的に生駒市の地場産業である茶筌などの竹製品生産の振興と、観光をはじめとする「市の情報発信基地」として、施設と地域が連携して活性化することを目指し、下記の事業に取り組みました。

(1) 維持管理について

高山竹林園は、平成元年に設置され30年以上経過した施設であるため経年劣化に伴う施設や機器の修理に対応するとともに、敷地内の植栽剪定及び草刈りの他、日常の補修や清掃により施設の維持管理に努めました。1

特に、今年度も竹生態園について、繁茂状態に混みあった竹を間伐するなど、適切に風と日光が差し込むように積極的に竹林整備を行い、本来の生態園に近づけるように努めておりますが、特に最近猪が出没し生態園等を荒らす事態が多く発生していることから、市へ猪対策をお願いするとともに、当園独自に電気柵を設置するなどの対策に努めております。

また、経年劣化により雨漏りが発生していた東屋の改修も実施しました。

(2) 資料館内等の案内の充実

資料館等の見学者に対し、積極的に茶筌・茶道具・編針の歴史等の説明を行い、伝統産業への理解・振興に努めました。

(3) 茶筌制作実演の充実実施

室町時代から受け継がれてきた茶筌の伝統技術を間近に見て感じていただき、高山茶筌の素晴らしさを広くPRするため、茶筌の制作実演を毎週日曜日（12月と1月の第1日曜日を除く）などに開催し、茶筌の制作説明と各種質問に答え、更なる充実に努めました。

(4) お抹茶体験コーナーの充実

年末年始の休園日以外のすべての日においてお抹茶体験コーナーを実施し、茶筌にふれていただく機会を増やすことにより、茶筌のすばらしさを実感していただきました。

また、今年度から春と秋の天候の良い日に、多目的広場で野点形式でのお抹茶体験を楽しんでいただくなど、真心のこもったおもてなしに努めました。

(5) 直売店の拡大と充実

茶筌19種類、茶道具14種類、編針8種類の販売をするとともに、はじめての方にも気軽にお抹茶を楽しんでいただけるように、これまで販売したいたお抹茶缶に加え、抹茶碗、くせ直しの販売も始めました。また、引き続き高山ソフト、自動販売機による飲料水の販売を行いサービス向上に努めた。

また、ウクライナ支援のためウクライナ国旗の2色を編み糸に使ったウクライナ支援付き茶筌を特別に制作販売しました。

(6) 広報・PRの充実

○ 高山竹林園のホームページによる情報発信

ホームページの更新をより多くすることにより、イベント情報や地域の魅力を積極的に発信し、一般来園者や竹あかり等のイベントや各種教室等の参加者の増加に努めました。

○ SNS による情報発信

Twitter 及び Instagram を積極的に利用して、来園者や竹あかり等のイベントや各種教室等の参加者の増加に努めました。

○ 各メディアへの積極的な情報提供

新聞、テレビ、雑誌等へ積極的に情報提供を行いました。

課題の分析

昨年度に続き「とても落ち着いた風情が良かった」、「丁寧な案内や説明を頂けて、うれしかったです。お庭も素敵でした。」、「庭の維持大変だと思いますが、きれいでいいなと思いました」、「手入れの行き届いた竹、美しかったです。」などと言っていただく方が多く見られ、竹林園の魅力が伝わりつつあることがわかります。しかし一方、「もっと宣伝した方が良い」と言った意見もいただいていることから、今後とも認知度アップのため更なる周知に努める必要がある。

自己評価

指定管理を受託した当初より特に力を注いできている竹林整備や園内施設の整備、また日々の草刈りや清掃を積極的に実施してきたことにより、来園された方々から竹林や日本庭園などを「手入れの行き届いた竹は美しかったです」、「素敵なお庭でした」などとお褒めをいただくことが多くなっています。

また、毎週日曜日に実施している茶筌師の伝統と匠の技を間近で見て感じることができる「高山茶筌制作実演」や、毎日実施している「お抹茶体験」とともに、資料館入館者への積極的、丁寧な

説明の実施など来園者目線での事業展開を行い、今年度も実施した利用者アンケートの「高山竹林園をご利用いただき満足いただけましたか」との設問に、ほぼ全員の方に「満足」、「やや満足」とのお答えをいただき、高い評価をいただきました。

そうした結果、コロナウイルス感染予防から、こもれび市などの大型イベントや小学校の社会見学などが減少となったものの、来園者数は前年度に比べほぼ同数となりました。

今後とも、竹林や園内施設の整備などに努めるとともに、積極的、丁寧な説明などを通じ利用者に高いサービスを提供し、より多くの方々に来園ただくよう努めてまいります。