

指定管理者評価表

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立青少年センター、堺市立青少年の家	
(2) 施設の設置目的	
青少年の心身の健全な育成を図るため設置	
(3) 所管部局	
子ども青少年局 子ども青少年育成部 子ども育成課	
(4) 指定管理者名	
公益財団法人大阪YMCA	
(5) 指定期間	
平成31年4月1日から令和6年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
<ul style="list-style-type: none">・ 青少年等の諸活動に対する貸館業務・ 青少年の自主的、自発的な諸活動の振興・ 各種情報提供、啓発及び相談・ 青少年の組織的な団体活動の育成、指導及び助言・ 指定管理者による自主事業(多種多様な講座等の実施)	
(7) 有料施設の有無	
有(利用料金制)	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
市民等	不特定多数
(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標	
無	

2 管理運営状況(堺市立青少年センター)

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

令和元年度の若者支援事業において、就労体験プログラムの実習生の受入れ(16名面談 内就労体験14名実施)、SST(中学生延べ15名 高校生13名が参加)、さかい場café(延べ人数で利用者651名)、ほっと広場(延べ人数452名)等のプログラムを実施し、多くの青少年が来館した。

(2) 利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
指定管理者名	公益財団法人大阪YMCA	公益財団法人大阪YMCA	公益財団法人大阪YMCA	公益財団法人大阪YMCA	公益財団法人大阪YMCA
ア 利用者数 (人)	79,703	79,813	85,520	76,397	
利用者数の算出方法	利用延べ人数で算出				
市による状況分析	若者支援事業の実施、子育て支援事業の充実、SNS等での利用促進などを積極的に図った。ただし、新型コロナウイルス感染症により、3月が臨時休館となったことから、利用者数としては昨年度を下回った。また、利用者のニーズに即した管理運営を実施できたと考えられる。				
イ 稼働率 (%)	46	50	51	52	
稼働率の算出方法	1年間の延べ利用区分数÷1年間の延べ利用可能区分数(開館日数×館内施設数×3区分(午前・午後・夜間))				
市による状況分析	新型コロナウイルス感染症により、3月が臨時休館となったことから、3月分の稼働率が大幅に下回ったが、2月までの間の稼働率が昨年度よりも上回っていたことにより、仕様書で求める目標50%以上を達成できている。				
ウ 利用者満足度 (%)	67	70	70	71	
利用者満足度の測定方法	令和元年11月5日(火)～16日(土)の12日間実施。来館者に対して無作為にアンケート用紙を配布。回答数は329。満足度に関しては、10段階評価のうち上位4位までを抽出している。				
市による状況分析	自主事業の内容・スタッフの対応等については、高評価をいただいている。施設設備の更なる充実については、トイレの改修をはじめとした、施設の老朽化に関することへの意見が多い。				
(3) 管理体制等					
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	5	5	5	5	5
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	25	16	20	15	12
ウ 要望、苦情等(件)	7	0	0	0	—
エ 事件、事故等(件)	1	1	0	2	—
市による状況分析	利用者への丁寧な対応ができている。また、苦情・事件・事故の防止に努めている。事故等の2件について、2件とも盗難であり、事件発生時、すぐに警察に届け出るなど迅速な対応を行った。また、事件後は注意喚起のポスター掲示や、カメラを2基設置するなど、再発防止対策も徹底した。				

2 管理運営状況(堺市立青少年の家)

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

子育て支援事業として、「発達相談窓口」「親子リトミック」「親子の運動広場」を年間を通して実施した。また子育て、食育、環境保護等をテーマにファミリープログラムを実施し、地域の社会教育機関としての役割を果たした。青少年の居場所づくりとして「さかい場Café」を実施し、多くの青少年が来館した。

(2) 利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
指定管理者名	公益財団法人大阪YMCA	公益財団法人大阪YMCA	公益財団法人大阪YMCA	公益財団法人大阪YMCA	公益財団法人大阪YMCA
ア 利用者数 (人)	106,132	113,090	119,682	97,887	
利用者数の算出方法	利用延べ人数で算出				
市による状況分析	地域の子育て支援事業・運動教室の充実等を積極的に図った。ただし、新型コロナウイルス感染症により、3月が臨時休館となったことから、利用者数としては昨年度を下回ったものの、全体的には利用者のニーズに即した管理運営を実施できたと考えられる。				
イ 稼働率 (%)	54	50	51.3	50.5	
稼働率の算出方法	1年間の延べ利用区分数÷1年間の延べ利用可能区分数(開館日数×館内施設数×3区分(午前・午後・夜間))				
市による状況分析	仕様書で求める目標55.0%以上を達成できなかった。新型コロナウイルス感染症による臨時休館の影響が大きいと考えられる。				
ウ 利用者満足度 (%)	62	70	67.1	73.2	
利用者満足度の測定方法	令和元年12月1日(日)～14日(土)の12日間実施(2日(月)、9日(月)を除く)。来館者に対して無作為にアンケート用紙を配布。回答数は422。満足度に関しては、10段階評価のうち上位4位までを抽出している。				
市による状況分析	自主事業の内容・スタッフの対応等については、高評価をいただいている。施設設備の更なる充実については、トイレや空調に対する意見が多い。				

(3) 管理体制等

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	5	5	5	5	5
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	24	16	21	21	12
ウ 要望、苦情等(件)	2	1	1	0	—
エ 事件、事故等(件)	3	4	2	0	—
市による状況分析	利用者への丁寧な対応ができています。また、苦情・事件・事故の防止に努めている。指定管理者において、利用者への親身な対応や館内巡回などの徹底により、事件、事故等を0件に減らすことができました。				

(4) 収支状況(単位:円)(堺市立青少年センター)

■ 指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	43,300,000	43,300,000	43,300,000	43,700,000	45,585,000
	利用料金	5,002,525	5,105,925	5,233,150	4,804,110	5,050,000
	負担金	1,247,732	1,246,775	1,339,440	1,196,261	1,280,000
	その他収入	272,842	44,940	0	0	20,000
合 計		49,823,099	49,697,640	49,872,590	49,700,371	51,935,000
イ 支出	人件費	34,240,678	35,233,654	34,484,955	35,395,686	36,240,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	4,711,594 (9.5%)	4,584,360 (9.3%)	4,550,852 (9.3%)	5,191,377 (10.4%)	5,950,000 (11.5%)
	修繕費	696,600	932,170	1,329,064	539,000	500,000
	光熱水費	4,547,154	4,593,391	4,629,551	4,317,995	4,766,000
	その他経費	5,246,653	4,196,670	4,062,962	4,475,308	4,479,000
合 計		49,442,679	49,540,245	49,057,384	49,919,366	51,935,000
利用者一人当たりの支出額		620	621	574	653	—

ウ 収支差額	380,420	157,395	815,206	-218,995	0
--------	---------	---------	---------	----------	---

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
------------	---	---	---	---	---

オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—
-------------------	---	---	---	---	---

市による状況分析	利用者収入の確保などにより健全な収支状況を維持したが、新型コロナウイルス感染症より、3月が臨時休館となったことから収入に影響が生じた。
----------	---

■ 自主事業 (有)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	18,753,530	19,945,324	22,394,807	21,217,036	35,555,300
イ 支出	18,053,030	19,258,798	21,744,824	21,257,108	35,975,300
ウ 収支差額	700,500	686,526	649,983	-40,072	-420,000
エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
オ 事業数(回)	69	66	72	79	
カ 参加者数(人)	18,854	18,009	20,576	19,847	

主な自主事業	発達相談窓口、にこにこ親子広場、プレスクール、ダンス、チアリーディング、英会話等
--------	--

市による状況分析	自主事業については、アンケート結果でも高評価を得るなど、利用者のニーズに即した事業を実施できたと考えられる。
----------	--

(4) 収支状況(単位:円)(堺市立青少年の家)

■指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	48,000,000	48,000,000	48,000,000	48,446,000	51,406,000
	利用料金	4,908,600	5,245,450	5,589,225	5,505,120	5,050,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	546,683	31,358	34,530	32,090	30,000
合 計		53,455,283	53,276,808	53,623,755	53,983,210	56,486,000
イ 支出	人件費	36,594,324	36,534,745	36,676,641	35,552,127	37,040,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	6,548,834 (12.4%)	6,685,200 (12.6%)	7,147,002 (13.4%)	7,119,486 (13.5%)	8,000,000 (14.2%)
	修繕費	167,400	337,986	514,080	365,165	500,000
	光熱水費	5,049,167	4,676,259	4,820,376	4,687,745	5,150,000
	その他経費	4,382,820	4,864,100	4,335,622	5,122,223	5,796,000
合 計		52,742,545	53,098,290	53,493,721	52,846,746	56,486,000
利用者一人当たりの支出額		662	665	626	692	—

ウ 収支差額	712,738	178,518	130,034	1,136,464	0
--------	---------	---------	---------	-----------	---

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
------------	---	---	---	---	---

オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—
-------------------	---	---	---	---	---

市による状況分析	支出の削減や、利用者収入の確保などにより健全な収支状況を維持している。ただし、新型コロナウイルス感染症より、3月が臨時休館となったことから収支に影響が生じた。
----------	---

■自主事業(有)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	11,669,382	11,736,410	12,817,820	13,720,137	20,351,000
イ 支出	11,036,197	10,941,752	12,055,827	12,414,237	20,351,000
ウ 収支差額	633,185	794,658	761,993	1,305,900	0

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
------------	---	---	---	---	---

オ 事業数(回)	54	49	58	50	
----------	----	----	----	----	--

カ 参加者数(人)	10,967	12,125	11,985	12,458	
-----------	--------	--------	--------	--------	--

主な自主事業	発達相談窓口、親子リトミック、親子の運動広場、サッカー、体育、チアリーディング、ダンス、英会話、書道、アウトドアクラブ等
--------	--

市による状況分析	自主事業については、アンケート結果でも高評価を得るなど、利用者のニーズに即した事業を実施できたと考えられる。
----------	--

3 目標管理、評価等

(1) 適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	年間利用者数(延べ) 年間施設稼働率	(設定理由) 利用者数と稼働率の維持、向上により適切な管理運営を確保することができる。
	目標	青少年センター 80,000人 50.0% 青少年の家 90,000人 55.0%	(設定理由) これまでの実績により適切な管理運営の維持できる利用者数と稼働率を設定した。
	実績	青少年センター 76,397人 52.1% 青少年の家 97,887人 50.5%	(分析) 延べ年間利用者数については、新型コロナウイルス感染拡大防止による約1ヵ月の臨時休館により、青少年センターでは目標に届かなかった。青少年の家の稼働率については、稼働率の高い体育室の利用停止による影響が大きかった。



平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	利用者が如何に快適で利用しやすいことを念頭において維持管理に努め、個々に対応できる箇所は迅速な補修を実施し、適正な施設の維持管理、運営に努めた。
---------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者の苦情・意見等には速やかに対応するように努めた。また利用者アンケートなどの意見に迅速に対応し利用者サービスの向上に努めた。
-----------------------	--

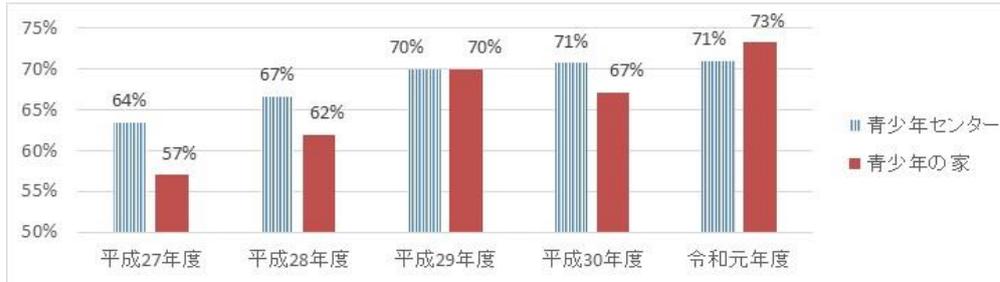
評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	B	評価	B
具体的な理由	青少年センターは、若者支援事業の実施、子育て支援事業の充実、SNS等での利用促進などにより一定の利用者数を維持していたが、3月のコロナによる休館のため、昨年度比9,123名減となった。青少年の家は、主催事業の利用者数増により、昨年度を上回る見込みであったが、センター同様3月の臨時休館により、昨年度には届かなかった。	両施設ともに、新型コロナウイルス感染症によって3月は臨時休館となったが、2月までの実績は、昨年度と同程度の水準を達成していた。利用者ニーズに応じた様々な自主事業の効果が出ていると考えられる。		
対応策等	ホームページの充実やSNSの活用を通して、施設の認知度を上げ、利用増、稼働率増加へつなげる。また自主事業の充実を図り、利用者数増につなげる。利便性向上と感染症予防対策として、ITを活用した予約受付やキャッシュレス決済等の導入を検討していく。	アンケート等の結果を活用し、利用者ニーズに沿った管理運営やプログラムの充実を図るとともに、施設自体のPRに努め、利用者の確保に向けた取り組みを実施された。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	利用者満足度	(設定理由) 利用者アンケートを実施することにより、利用者満足度を把握し、維持、向上を図ることができる。
	目標	青少年センター 70%以上 青少年の家 70%以上	(設定理由) これまでの実績とアンケートの内容から70%以上の満足度を維持することが求められる。
	実績	青少年センター 70.9%以上 青少年の家 73.2%以上	(分析) 利用者アンケートの結果から適時施設改修等を実施してきた。また日々の対応の結果として、スタッフの接客や服装等に高い評価が得られた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

満足度アンケート結果



利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項
 新型コロナウイルス感染症対応においては、定期利用団体と綿密にコミュニケーションを取り、振替利用等の対応を迅速に行った。

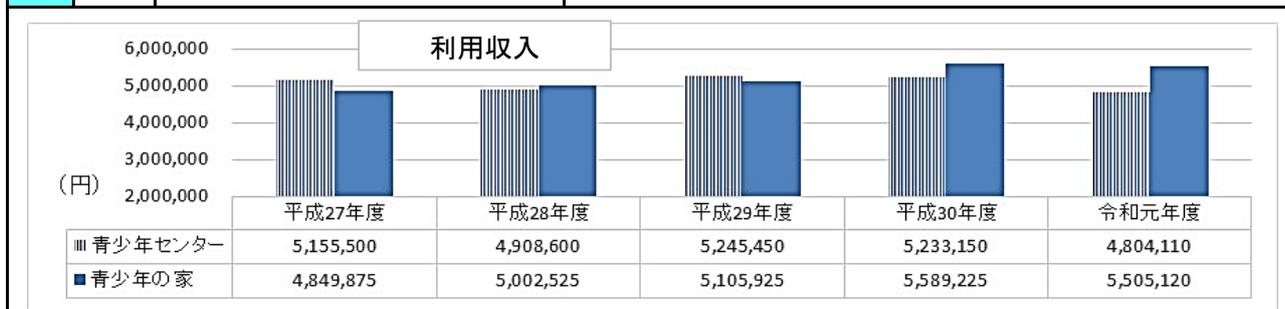
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応
 利用者等からの意見や要望には、スピーディーに対応し、予算の必要な改修等については計画的に実施している。

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	A	A
具体的な理由	青少年センターは、70.9%と昨年度の70.7%より0.2ポイント向上、青少年の家は73.2%と昨年度の67.1%より6.1ポイント向上した。施設の改修を計画的に進めながら、利用者とのコミュニケーションを密にし、利用者サービスの向上に努めてきた結果であると考えられる。	両施設とも昨年度を上回る満足度を得られ、特に青少年の家については、大幅に満足度が向上した。利用者に対し、日頃より適切な対応を行っていることがこの結果につながったと考えられる。
対応策等	青少年の家では今後体育室新設が計画され、駐車場の利用制限等利用者への影響が出てくるが、適切な情報提供により信頼感を維持し、満足度向上へ努める。青少年センターは、築年数の経過による老朽化を日々の清潔感を保つ努力から、利用者にとって気持ちのよい施設を維持する。	アンケートや日頃のコミュニケーション等によって、利用者ニーズをしっかりと把握するとともに、現状の利用環境を最大限に活用することで、利用者によって更に利用しやすい施設となるよう、管理運営していただきたい。

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	利用料金収入	(設定理由) 利用料金収入を増やすことにより、施設の安定的な管理運営を図るため。
	目標	青少年センター 5,000,000円 青少年の家 5,000,000円	(設定理由) 仕様書に定めた求める目標値
	実績	青少年センター 4,804,110円 青少年の家 5,505,120円	(分析) センター、家ともに自主事業の充実により会場利用が増加したが、3月の新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館によりセンターは目標未達成となった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	利用料金収入増加の取組として、自主事業クラスのさらなる充実を行い、収支・経営状況の健全化に努めた。10月の消費増税に対応し、利用料金を改定した。
------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	消費増税時には、事前に利用者へ通知し、スムーズな料金変更を行った。
-----------------------	-----------------------------------

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	A		A	
	具体的な理由	目標に対し、青少年センターは達成率96%、家は110%となり、両施設合わせて、103%の達成となった。新型コロナウイルス感染拡大防止による約1ヵ月の臨時休館がなければ、昨年度を上回る成果が得られた。	両施設ともに、新型コロナウイルス感染症によって3月の臨時休館となったが、それまでの間で昨年度と同等以上の成果を上げていた。独自のホームページのリニューアルやSNSの活用による積極的なPRに努め、利用促進に取り組んだことによる結果だと考えられる。		
対応策等	ホームページを刷新し、視認性、デザイン性の向上を実現するとともに、タイムリーに情報を届けられるようになった。今後さらに活用し、利用増へつなげていく。施設の空き室情報からスムーズに利用申込へつなげていけるよう、工夫する。	引き続きSNSの活用や市内施設等への資料配架を進め、施設のPRに努め、施設の利用促進を図っていただきたい。			

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの