

## 指定管理者評価表

様式1

## 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
堺市立青少年センター、堺市立青少年の家	
<b>(2) 施設の設置目的</b>	
青少年の心身の健全な育成を図るため設置	
<b>(3) 所管部局</b>	
子ども青少年局 子ども青少年育成部 子ども育成課	
<b>(4) 指定管理者名</b>	
公益財団法人大阪YMCA	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成26年4月1日から平成31年3月31日まで（5年間）	
<b>(6) 主な事業</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 青少年等の諸活動に対する貸館業務</li><li>・ 青少年の自主的、自発的な諸活動の振興</li><li>・ 各種情報提供、啓発及び相談</li><li>・ 青少年の組織的な団体活動の育成、指導及び助言</li><li>・ 指定管理者による自主事業（多種多様な講座等の実施）</li></ul>	
<b>(7) 有料施設の有無</b>	
有（利用料金制）	
<b>(8) 公募・非公募の別</b>	
公募	
<b>(9) 主な利用者</b>	<b>(10) 市内における受益対象者数</b>
市民等	不特定多数
<b>(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</b>	
無	

## 2 管理運営状況

## (1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

青少年センターは、子育て支援事業の充実やSNS等での利用促進などにより、利用人数が79,813名となり、前年比110名の増となった。また、錦西小学校による施設訪問を受け入れ、地域とのつながりを子どもたちと共に考える機会を持った。そのほか、若者支援推進事業の就労体験プログラムの実習生を受け入れし、若者支援も強化した。

## (2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30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)	62,934	81,999	79,703	79,813	/
イ 稼働率 (%)	39	47	46	50	
ウ 利用者満足度 (%)	63	64	67	70	
「利用者サービス」における市による状況分析	新たな自主事業クラスの開設等により満足度が増加した。年々満足度向上の動きが見られ、利用者のニーズに即した管理運営が実施できたと考えられる。				

## (3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	43,300,000	43,300,000	43,300,000	43,300,000	43,300,000
	利用料金	4,121,325	5,155,500	5,002,525	5,105,925	4,900,000
	負担金	1,281,608	1,272,648	1,247,732	1,246,775	1,260,000
	その他収入	235,808	283,016	272,842	44,940	20,000
合 計		48,938,741	50,011,164	49,823,099	49,697,640	49,480,000
イ 支出	人件費	34,230,690	35,736,947	34,240,678	35,233,654	35,230,000
	委託料 ( )内は総支出額に占める委託料の割合	4,754,751 (9.7%)	4,770,369 (9.7%)	4,711,594 (9.5%)	4,584,360 (9.3%)	4,686,000 (9.5%)
	その他経費	9,856,369	8,912,522	10,490,407	9,722,231	9,564,000
合 計		48,841,810	49,419,838	49,442,679	49,540,245	49,480,000
利用者一人当たりの支出額		776	603	620	621	—
ウ 収支差額		96,931	591,326	380,420	157,395	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合の徴収額		—	—	—	—	—
「収支状況」における市による状況分析		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。 なお、自動販売機収入については、これまで「その他収入」項目に計上していたが、自主事業収入であるため平成29年度決算から除いている。				

## 2 管理運営状況

## (1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

利用者がより参加しやすいようにクラスの組換えを行い、昨年度開始した子育て支援プログラム「子育て講演会」、「児童発達相談窓口」を年間通して実施した。また、体育教室、サッカー教室の増設など、利用者ニーズに即したプログラムを実施した。31回目を迎えた「青少年の家のつどい」では、地域の方や利用者との協力し、一体感のある充実した行事を実施することができた。

## (2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30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)	106,455	108,081	106,132	113,090	/
イ 稼働率 (%)	49	51	54	50	
ウ 利用者満足度 (%)	54	57	62	70	
「利用者サービス」における市による状況分析	新たな自主事業クラスの開設等により満足度や利用者数が増加した。年々各項目向上の動きが見られ、利用者のニーズに即した管理運営が実施できたと考えられる。				

## (3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	48,000,000	48,000,000	48,000,000	48,000,000	48,000,000
	利用料金	4,525,350	4,649,875	4,908,600	5,245,450	7,250,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	427,598	430,344	546,683	31,358	30,000
合 計		52,952,948	53,080,219	53,455,283	53,276,808	55,280,000
イ 支出	人件費	37,241,174	36,829,058	36,594,324	36,534,745	35,770,000
	委託料 ( )内は総支出額に占める委託料の割合	6,865,087 (12.9%)	6,620,930 (12.5%)	6,548,834 (12.4%)	6,685,200 (12.6%)	7,271,000 (13.2%)
	その他経費	9,141,830	9,410,397	9,599,387	9,878,345	12,239,000
合 計		53,248,091	52,860,385	52,742,545	53,098,290	55,280,000
利用者一人当たりの支出額		500	489	497	470	—
ウ 収支差額		-295,143	219,834	712,738	178,518	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合の徴収額		—	—	—	—	—
「収支状況」における市による状況分析		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。 なお、自動販売機収入については、これまで「その他収入」項目に計上していたが、自主事業収入であるため平成29年度決算から除いている。				

### 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	事故発生件数・苦情発生件数	(設定理由) 適正な管理運営を行うことにより、利用者の安全を確保するため。
	目標	青少年センター0 青少年の家0	(設定理由) 利用者が安全安心に利用できるような施設が好ましいと考えるため。
	実績	青少年センター 事故1件、苦情0件  青少年の家 事故4件、苦情1件	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 青少年センターでは、利用者自身での事故が1件あった。青少年の家では、団体利用中の事故が3件と、自主事業での事故が1件あった。どのケースでも、迅速・適切な対応、報告を行っていた。

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
青少年センター 事故件数	0	0	0	1	1
青少年センター 苦情件数	0	1	3	7	0
青少年の家 事故件数	0	0	1	3	4
青少年の家 苦情件数	0	1	1	2	1

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	業者との連携を図り、設備や備品の修繕・補修を積極的に行うとともに、人材育成の研修を行い、適正な人員配置がなされていた。
---------------------------------------	---

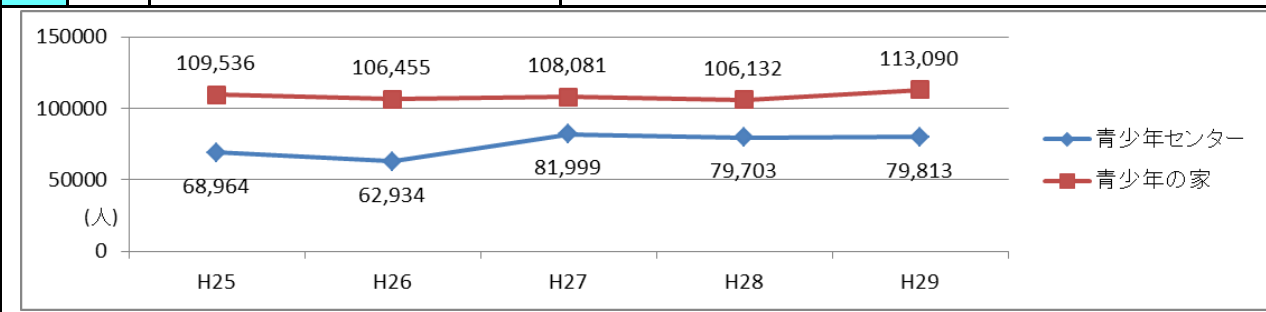
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者からの意見や要望に対し、優先順位をつけ実現可能なことから迅速に対処している。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	C	B	
	具体的な理由	施設運営に関しては、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、日々の維持管理に加え、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。	件数としては未達成ではあるが、内容自体は管理運営上の瑕疵と言い切れないものもあり、また、発生後は早急に適切な対応を行い、再発防止等に努めている。	
対応策等	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。事故に対しては迅速に対応し、再発防止策を策定、運用し、利用者に対しても安全意識が向上するよう指導した。	利用者アンケートを活用し、可能なものから反映させていき、利用者が快適に利用できる施設となるよう、管理運営を行う。		

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	利用者人数	(設定理由) 利用者サービスの向上が利用者数に反映されると考えたため。
	目標	青少年センター 80,000人 青少年の家 131,500人	(設定理由) 基本事業計画書により提案された数値。
	実績	青少年センター 79,813人 青少年の家 113,090人	(分析) 青少年センター・家ともに、自主事業の充実、子育て支援プログラムの実施、学生等の利用増加などにより、昨年度より利用者は増えた。目標人数を未達成であるが、青少年の家については5年ぶりに11万人を超えた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	利用者が如何に快適で利用しやすいか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。
--	---

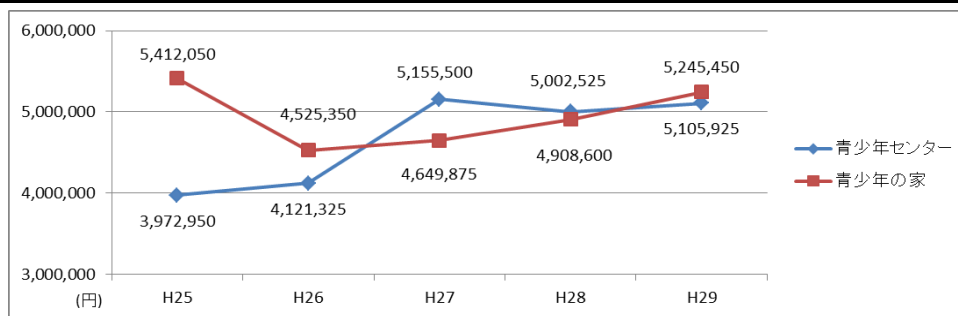
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者の苦情・意見等には速やかに対応するように努めた。また利用者アンケートなどの意見に迅速に対応し、利用者サービスの向上に努めた。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	B	B	B
	具体的な理由	青少年センターは、子育て支援事業の充実、SNS等での利用促進などにより、利用人数が79,813名となり、昨年比110名増となった。青少年の家は、空調設備をはじめとした設備改修の効果で利用団体が増え、昨年度より6,958名増の113,090名の利用となった。	両施設ともに、昨年度よりも利用者増となっており、青少年の家については5年ぶりに11万人を超えた。利用団体や個人利用が増えたと報告があがっており、様々な事業やニーズにあった自主事業の効果が出ていると考えられる。	
対応策等	自主事業の充実を図り、利用者数増につなげる。センターでは、利用者満足を高めるために発表会を別会場の大きな施設で実施することにより、昨年と比べて英会話クラス利用者数の増へとつなげた。青少年の家では、より参加しやすいようにクラスの組換えを行い、昨年度開始した子育て支援プログラム「子育て講演会」、「児童発達相談窓口」を年間で実施した。	引き続きアンケート等を活用し、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する。		

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 4,720,000円 青少年の家 7,000,000円	(設定理由) 基本事業計画書により提案された数値。
	実績	青少年センター 5,105,925円 青少年の家 5,245,450円	(分析) 青少年センターでは、自主事業の充実により会場利用が増加し、目標を達成した。青少年の家では、利用者数及び利用料金収入ともに増加しているが、目標は未達成だった。 ※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、自主事業クラスの整理(増設・縮小)を、年間を通じて行い、収支・経営状況の健全化に努めた。
------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者アンケート等からの意見や要望に対し、実現可能なことから早急に対応を心掛けた。
-----------------------	---

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	B	B
具体的な理由	青少年センターは、目標に対し、108%の達成であった。青少年の家は達成率75%であった。昨年に比べセンター、家共に収入増。青少年の家は一昨年の空調工事の影響もあり、利用者増につながった。	昨年に比べ青少年センター・青少年の家ともに収入が増えている。収入増加の取組として行っている自主事業クラスの整理(増設・縮小)の効果が出ていると思われる。
対応策等	堺市広報媒体、独自のホームページやSNSを活用して、積極的なPRに努め、利用促進に取り組んだ。また、プログラム内容によっては近隣の小中学校、幼稚園・保育園、加えて近隣自治会での回覧によりチラシの配布を依頼した。	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る。

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