

指定管理者評価表

様式1

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26年4月1日から平成31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)

基本事業計画での目標人数、青少年センター 83,000名に対し、利用者85,520名で2,520名のプラスとなった。今年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、利用人数が昨年比5,707名増となった。青少年センター、家両施設で、若者支援事業の就労体験プログラムの実習生を受け入れた。

(2)利用者サービス

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
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)	81,999	79,703	79,813	85,520	
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により、利用者数を増加につなげた。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 (%)	47	46	50	51	
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45.0%以上を達成できている。				

ウ 利用者満足度 (%)	64	67	70	70	
利用者満足度の測定方法	平成30年11月1日(火)～13日(日)の13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356。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、トイレの改修等の意見がある。				

(3)管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	5	5	5	5	5
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	15	25	16	20	15
ウ 要望、苦情等(件)	3	7	0	0	—
エ 事件、事故等(件)	0	1	1	0	—

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。
----------	--

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)

地域の子育て支援事業として、「発達相談窓口」「親子の運動広場」等を年間通して実施した。また、体育教室、サッカー教室の年間クラス及び長期休業時の短期クラスを実施し、多くの参加者を集めた。32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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
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)	108,081	106,132	113,090	119,682	
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・運動教室の充実等により、利用者数を増加につなげた。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 (%)	51	54	50	51.3	
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63.0%以上を達成できなかった。台風21号や体育室利用停止による影響があったと考えられる。				

ウ 利用者満足度 (%)	57	62	70	67.1	
利用者満足度の測定方法	平成30年10月2日(火)～14日(日)の12日間実施(8日(月))。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415。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、設備の老朽化に対する意見が多い。				

(3)管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	5	5	5	5	5
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	22	24	16	21	12
ウ 要望、苦情等(件)	1	2	1	1	—
エ 事件、事故等(件)	1	3	4	2	—

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・事故が発生しても迅速に対応し、アフターケアに努めている。				
----------	---	--	--	--	--

(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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(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	5,155,500	5,002,525	5,105,925	5,233,150	5,000,000
	負担金	1,272,648	1,247,732	1,246,775	1,339,440	1,260,000
	その他収入	283,016	272,842	44,940	0	40,000
合 計		50,011,164	49,823,099	49,697,640	49,872,590	49,600,000
イ 支出	人件費	35,736,947	34,240,678	35,233,654	34,484,955	35,000,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	4,770,369 (9.7%)	4,711,594 (9.5%)	4,584,360 (9.3%)	4,550,852 (9.3%)	5,772,000 (11.6%)
	修繕費	103,234	696,600	932,170	1,329,064	400,000
	光熱水費	4,737,128	4,547,154	4,593,391	4,629,551	4,650,000
	その他経費	4,072,160	5,246,653	4,196,670	4,062,962	3,778,000
	合 計	49,419,838	49,442,679	49,540,245	49,057,384	49,600,000
利用者一人当たりの支出額		603	620	621	574	—
ウ 収支差額		591,326	380,420	157,395	815,206	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。
----------	-------------------------------------

■自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	10,739,940	18,753,530	19,945,324	22,394,807	36,829,100
イ 支出	9,940,895	18,053,030	19,258,798	21,744,824	36,829,100
ウ 収支差額	799,045	700,500	686,526	649,983	0
エ 市への納付金の額					
オ 事業数(回)	54	69	66	72	
カ 参加者数(人)	10,126	18,854	18,009	20,576	

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	例年満足度は一定得られており、利用者のニーズに即した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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	48,000,000	48,000,000	48,000,000	48,000,000	48,446,000
	利用料金	4,649,875	4,908,600	5,245,450	5,589,225	5,000,000
	負担金	0			0	0
	その他収入	430,344	546,683	31,358	34,530	30,000
合 計		53,080,219	53,455,283	53,276,808	53,623,755	53,476,000
イ 支出	人件費	36,829,058	36,594,324	36,534,745	36,676,641	35,800,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	6,620,930 (12.5%)	6,548,834 (12.4%)	6,685,200 (12.6%)	7,147,002 (13.4%)	7,400,000 (13.8%)
	修繕費	621,540	167,400	337,986	514,080	450,000
	光熱水費	5,446,379	5,049,167	4,676,259	4,820,376	4,800,000
	その他経費	3,342,478	4,382,820	4,864,100	4,335,622	5,026,000
合 計		52,860,385	52,742,545	53,098,290	53,493,721	53,476,000
利用者一人当たりの支出額					—	—

ウ 収支差額	219,834	712,738	178,518	130,034	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。
----------	-------------------------------------

■ 自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	10,739,940	11,669,382	11,736,410	12,817,820	20,318,000
イ 支出	9,940,895	11,036,197	10,941,752	12,055,827	20,318,000
ウ 収支差額	799,045	633,185	794,658	761,993	0

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

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

カ 参加者数(人)	10,126	10,967	12,125	11,985	
-----------	--------	--------	--------	--------	--

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	例年満足度は一定得られており、利用者のニーズに即した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	市の目標：年間苦情発生件数 法人の目標：年間事故発生件数	(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	青少年センターいずれも0件 青少年の家いずれも0件	(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0件、苦情0件 青少年の家 事故2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、大きな事故もなく一年を終えることができた。青少年の家では、救急搬送を2度行った。原因は昨今の猛暑による熱中症であるため、熱中症啓発活動(チラシ配布、暑さ指数計導入)、グラウンド散水による地表温度上昇の抑制等を行っていく。

	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
青少年センター 事故件数	0	0	1	1	0
青少年センター 苦情件数	1	3	7	0	0
青少年の家 事故件数	0	1	3	4	2
青少年の家 苦情件数	1	1	2	1	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	大雨、台風等の対応が多くあったが、随時適切に対応した。
---------------------------------------	-----------------------------

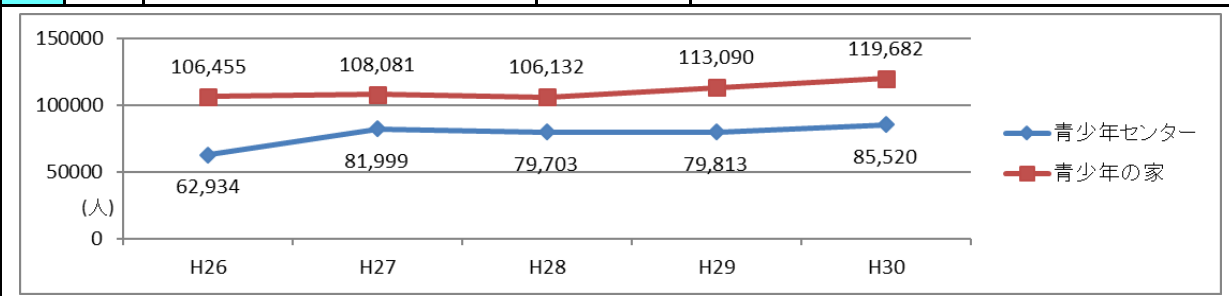
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	青少年の家では、和太鼓演奏による騒音に対して苦情があった。利用団体との綿密な確認に努め、騒音が出ないように確認する。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		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。	地震・台風発生時に利用者の安全確保に努め、施設面についても早急に適切な対応を行っている。日々の施設の維持管理についても迅速に対応し、適切な管理運営に努めた。	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。

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	延べ年間利用者数 年間施設稼働率	(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 83,000人 45.0% 青少年の家 135,500人 63.0%	(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 85,520人 50.5% 青少年の家 119,682人 51.1%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	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、両館共に昨年度より利用者は増えた。家青少年の家では体育室の利用が年度途中で停止したが、昨年度よりも利用者数を増やすことができている。



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。
--	--

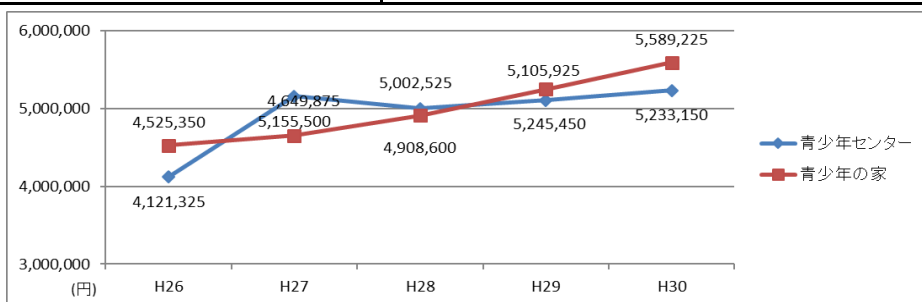
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者の苦情・意見等には速やかに対応するように努めた。また利用者アンケートなどの意見に迅速に対応し利用者サービスの向上に努めた。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	B	
	具体的な理由	青少年センターは、今年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、利用人数が85,520名となり、昨年比5,707名増となった。青少年の家は、プレイホール利用増によるロビー利用等が増え、昨年度より6,592名増の119,682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。	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 4,800,000円 青少年の家 7,200,000円	(設定理由) 前年度の実績を踏まえて、市が最低求める目標値
	実績	青少年センター 5,233,150円 青少年の家 5,589,225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、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、利用者のニーズを考慮し自主事業クラスの整理（増設、縮小）を、年間を通じて行った。収支、経営状況は健全運営に努めた。
------------------------------------	--

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。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	B	
	具体的な理由	青少年センターは、目標に対し、109%の達成であった。 青少年の家は達成率77%であった。昨年に比べセンター、家共に収入増。青少年の家は体育室の利用停止があったが、猛暑の影響でロビー利用者が増え、全体の利用者増になっている。	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。青少年の家については、体育室利用停止による利用者数への影響を抑えており、利用促進の取組結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