

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間：令和4年4月1日 から 令和5年3月31日 まで)

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	
(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) 施設分類	(8) 有料施設の有無
文化・教育施設	有 (利用料金制)
(9) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	
(10) 主な利用者	(11) 市内における受益対象者数
市民等	不特定多數
(12) 近隣の類似施設	
無	

2 管理運営状況(青少年センター)

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	<ul style="list-style-type: none"> オンライン予約システムについて、求められた時には使用方法を説明し、予約方法の理解を深めること、システムの浸透と利用者拡充に努めた。 公民館職員、図書室職員、利用者を含めて、避難訓練を実施し、施設間連携と避難経路の確認を行った。 個人情報の取扱いに留意し、書類保管や機器の適切な取扱いを徹底した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> 職員5名を配置し利用者への丁寧な対応を進めた。職員は普通救命講習や安全研修、人権研修、個人情報管理に関する研修等を受け、利用者対応力向上のための研鑽と緊急時にも適切に対応できる体制を整えた。 施設の維持管理において、日々の施設内点検から対応必要箇所を見極め、迅速に修理整備を行った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート集計結果からニーズ・要望を把握し、事業への落とし込みや利用者対応に努めた。 青少年の利用を促すため、貸館利用の促進、新しい主催事業の導入を含めた活動の充実化、若者支援事業では参画型イベント企画を実施した。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> さかい場力フェスは、空間・居場所の提供から、自分たちの場所を自分たちで維持管理するフェーズになるよう、日々の利用における清掃や備品の管理、整理整頓に至るまで、主体的に捉えることができるよう職員から若者利用者に呼びかけを行った。

イ 市による状況分析

施設の維持管理については、日常点検や市との連携を密にすることにより適切に行っていた。また、各種研修を計画的に実施することで職員の人材育成に取り組んでいた。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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
利用者数(単位:人)	76,397	40,805	31,534	54,546	—
稼働率(単位:%)	52.0	41.6	40.7	39.9	—
利用者満足度(単位:%)	71.0	76.8	71.3	61.1	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	窓口受付において、オンライン予約システムの方法と利点の説明を積極的に行い、システム導入の浸透と利用者の利便性向上、待ち時間を削減するスムーズな窓口対応に努めた。
意見・苦情・要望等への対応	利用者アンケートや日々のロビーワークなどによる利用者からの意見・要望収集に努め、苦情に至る前に迅速に対応できるようにすることで、利用者サービスの向上に取り組んだ。
その他特筆すべき取組	ロビースペースをコミュニティースペースとして使いやすくなるようベンチ等を配置することで、地域の方々の集い・交流の機会の創出に繋がった。

ウ 市による状況分析

コロナ禍から回復傾向にある中、ロビースペースの活用や利用者への積極的な声掛け、利用者ニーズを踏まえたサービスの提供により、令和3年度に比べて利用者数が増加した。利用者満足度については、例年よりも低い数値となったことから、原因の究明と改善策の検討が必要と考える。

2 管理運営状況(青少年の家)

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒液やサーマルカメラを撤去しながらも利用者が不安にならないよう丁寧に説明し、安全安心な施設利用に努めた。 ・年2回の消防避難訓練を実施し、利用者にも参加いただき、啓蒙に努めた。 ・個人情報を保管する棚は毎日施錠し、適切な取扱いを徹底した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用案内と会館管理を適切に行えるよう、混み合う時間帯等には人員を多めに配置する等、効率的な勤務シフトにより管理運営を行った。 ・年間を通して、人権研修、安全教育研修等を実施し、青少年教育に携わるスタッフとしてふさわしい人材の育成に努めた。 ・定期的に施設巡回を行い、危険個所や修繕の必要な箇所の発見に努め、適切に管理した。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・年度事業計画書で企画した事業については、予定通り実施した。 ・利用者アンケートを通じて、青少年教育施設としてふさわしくあるべく要望を調査し、事業に反映させることで利用者満足度の向上につなげた。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・新体育室の運営開始、グラウンドの有料化について、ホームページやSNSを通じて周知し、運営を行った。

イ 市による状況分析

混み合う時間帯等における効率的な人員配置などにより適切な施設運営に努めていた。施設の維持管理については、定期的な施設巡回点検により適切に行っていた。また、各種研修を計画的に実施することで職員の人材育成に取り組んでいた。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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
利用者数(単位:人)	97,887	40,225	33,466	63,697	—
稼働率(単位:%)	50.5	41.9	41.5	40.9	—
利用者満足度(単位:%)	73.2	71.3	83.0	70.0	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	学習室への個人ブース新設、ロビーの席数増加により、個人利用の促進を行った。
意見・苦情・要望等への対応	利用者アンケートを実施し、意見を反映した。特に電球切れや水回りなど細かな管理を徹底し、職員が即座に対応することで、苦情に至らないよう努めた。
その他特筆すべき取組	施設予約システムの運用開始に向け、ホームページ等で広く利用者に周知した。また3年ぶりに青少年の家のつどいを実施し、青少年団体等が活動の成果を披露する機会を創出した。

ウ 市による状況分析

コロナ禍から回復傾向にある中、学習室への個人ブース新設やロビーの席数増加といった取組みや新体育室の利用を積極的に周知することで令和3度に比べて利用者数が大幅に増加した。

2 管理運営状況(青少年センター)

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■指定管理業務		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
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
収入	指定管理料	43,700,000	45,585,000	45,585,000	45,585,000	44,687,800
	利用料金	4,804,110	3,501,755	3,307,320	4,370,415	5,200,000
	負担金	1,196,261	1,099,801	1,007,153	1,307,072	1,280,000
	その他	0	934,499	782,250	73,400	20,000
合 計		49,700,371	51,121,055	50,681,723	51,335,887	51,187,800
支出	人件費	35,395,686	35,875,656	37,052,371	36,758,474	35,000,000
	委託料	5,191,377	5,149,274	4,870,119	5,123,129	5,720,000
	総支出額に占める 委託料の割合	10.4%	10.5%	9.9%	9.7%	11.2%
	修繕費	539,000	75,680	103,400	403,110	500,000
	光熱水費	4,317,995	3,522,258	3,487,443	5,226,679	5,000,000
	その他	4,475,308	4,592,280	3,608,924	5,551,357	4,967,800
合 計		49,919,366	49,215,148	49,122,257	53,062,749	51,187,800
収支差額		-218,995	1,905,907	1,559,466	-1,726,862	0
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—
(徴収委託の場合の徴収額)		—	—	—	—	—

■自主事業 (有)

(単位:円)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
収 入		21,217,036	12,542,884	11,990,360	16,804,617	30,855,000
支 出		21,257,108	15,047,057	16,245,467	15,366,762	30,773,000
収支差額		-40,072	-2,504,173	-4,255,107	1,437,855	82,000
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—

イ 取組状況

経費の縮減、経理 事務	・施設利用収入は、コロナ禍前の令和元年度比約91%まで回復。 ・備品在庫の把握により消耗品費の抑制や光熱水費の抑制による経費削減に努めた。
----------------	--

ウ 市による状況分析

エネルギーや原材料価格の高騰により光熱水費等の諸経費が例年と比較して大幅に増加したため、収支差額がマイナスになっている。しかし、利用者の増加により利用料金収入がコロナ禍前の水準に戻りつつあることや、できる限り経費削減に努めていたことから適切に管理運営を行っていたといえる。
--

2 管理運営状況(青少年の家)

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■指定管理業務		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
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
収入	指定管理料	48,446,000	51,406,000	51,406,000	51,406,000	49,000,000
	利用料金	5,505,120	4,043,680	3,934,495	7,639,655	8,000,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	32,090	1,561,718	765,045	92,410	30,000
	合 計	53,983,210	57,011,398	56,105,540	59,138,065	57,030,000
支出	人件費	35,552,127	36,188,578	40,180,991	38,163,927	35,400,000
	委託料	7,119,486	7,002,795	7,133,998	8,549,645	9,060,000
	総支出額に占める 委託料の割合	13.5%	13.2%	12.9%	14.5%	15.9%
	修繕費	365,165	242,220	436,700	614,988	500,000
	光熱水費	4,687,745	3,823,006	3,606,567	6,343,019	6,330,000
	その他	5,122,223	5,611,991	3,961,204	5,357,158	5,740,000
	合 計	52,846,746	52,868,590	55,319,460	59,028,737	57,030,000
	収支差額	1,136,464	4,142,808	786,080	109,328	0
	(市への納付金の額)	—	—	—	—	—
	(徴収委託の場合の徴収額)	—	—	—	—	—

■自主事業 (有)

(単位:円)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
収 入	13,720,137	9,077,357	7,067,193	9,872,386	19,706,000
支 出	12,414,237	9,578,143	7,557,755	8,588,128	19,606,000
収支差額	1,305,900	-500,786	-490,562	1,284,258	100,000
(市への納付金の額)	—	—	—	—	—

イ 取組状況

経費の縮減、経理 事務	・コロナ禍からの回復に加え、新体育室の運営開始及びグラウンドの有料化により利用料 収入が大幅に増加した。 ・冷暖房器具のOFFタイマーを活用し、光熱費の抑制に努めた。
----------------	---

ウ 市による状況分析

エネルギーや原材料価格の高騰により光熱水費等の諸経費が例年と比較して大幅に増加したが、新体育室の利用開始やグラウンドの有料化により、当初の予定どおりの指定管理料で適切に管理運営を行った。

3 目標管理、総合評価

(1) 目標管理

ア 仕様書で定める目標の達成状況

■適正な管理運営の確保

指標	目標	実績
年間利用者数(延べ)	青少年センター:80,000人以上 青少年の家:90,000人以上	青少年センター:54,546人 青少年の家:63,697人
年間施設稼働率	青少年センター:50%以上 青少年の家:55%以上	青少年センター:39.9% 青少年の家:40.9%

■利用者サービスの向上

指標	目標	実績
利用者満足度	青少年センター:70%以上 青少年の家:70%以上	青少年センター:61.1% 青少年の家:70.0%

■収支

指標	目標	実績
利用料金収入	青少年センター:5,000,000円以上 青少年の家:5,000,000円以上	青少年センター:4,370,415円 青少年の家:7,639,655円

イ 市による状況分析

コロナ禍から回復傾向にある中、利用者アンケートなどの意見に迅速に対応して利用者サービスの向上を図ることにより、利用者数及び利用料金収入は令和3年度よりも大幅に増加したが目標達成には至らなかった。しかし、青少年の家の利用料金収入については、新体育室の利用開始やグラウンドの有料化により目標を大きく上回った。

(2) 総合評価

目標の達成状況のほか、管理運営状況も含め、以下の評価基準により総合的に評価を行う。

	指定管理者	所管課
評価	C	B
評価の理由	青少年の家の新体育室運営開始、グラウンド有料化により利用料収入は大幅に目標を上回ったが、利用者数、稼働率においては目標に及ばなかった。利用者満足度においては、特に施設の設備面において老朽化等の理由により満足度が低い傾向にあった。	目標を達成したのは青少年の家の利用料金収入のみであった。令和3年度に目標を大きく上回っていた利用者満足度は、令和4年度に目標を大きく下回ったため、利用者アンケートを検証し改善する必要がある。しかし、利用者数や利用料金収入が令和3年度と比較して大幅に増加したのは、適切な人員配置・人材育成や施設の維持管理、日ごろからの声掛けなど利用者サービスの向上に努めた結果であると評価する。
今後の取組	施設予約システムを活用し、より多くの市民に施設の利便性を知ってもらう。またキャッシュレス決済を導入し、申込時における利便性の向上を図る。	施設予約システム活用による新たな利用者の獲得や青少年に求められている自主事業の充実等を期待したい。
評価基準	A 仕様書で求める目標や水準を上回る管理運営がなされ、優良であるもの B 概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の管理運営がなされ、適正であるもの C 管理運営が仕様書で求める目標や水準を下回っており、努力が必要であるもの D 管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要であるもの	