

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和5年4月1日 から 令和6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	
・ 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	不特定多数
(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	・オンライン予約システムの使用方法を積極的に周知することで、利用者の利便性向上に努めた。 ・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、書類や機器の管理・保管方法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	・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	・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、若者支援事業では企画型イベント企画を実施した。
その他特筆すべき取組	・さかい場カフェが若者利用者自ら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に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、市と連携しながら日常点検を適切に行っていた。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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6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	日本環境 マネジメント 株式会社
利用者数(単位:人)	40,805	31,534	54,546	67,893	—
稼働率(単位:%)	41.6	40.7	39.9	42.7	—
利用者満足度(単位:%)	76.8	71.3	61.1	75.3	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進、自主事業	オンライン予約システムの使用方法と利点の説明を積極的に行い、システムによる利用者の利便性向上、待ち時間のストレスをなくす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スペースとして使いやすくなるようベンチ・テーブルを設置・入れ替えすることで、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

令和4年度と比較して、利用者数、稼働率、利用者満足度が増加した。ロビースペースの活用や施設予約システムを浸透させたことにより利便性が向上し、また、日々の利用者への積極的な声掛けやアンケートを通して把握した利用者ニーズ等を踏まえてサービスを提供することができた結果と考える。

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	・誰もがオンラインでの施設予約を行えるよう、必要な方には丁寧に使い方を説明するなどスムーズな予約ができるよう環境を整えた。 ・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	・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、危険箇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	・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	地域自治会と連携し、青少年の家を地域の夏祭りの会場とすることで、地域住民同士の多世代交流と地域活性化の機会を創出した。

イ 市による状況分析

混み合う時間帯等に応じて効率的な人員配置を行うなど、適切な施設運営を行っていた。施設の維持管理については、定期的な施設巡回点検や適宜修繕を行うことで適切に管理運営を行っていた。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。地域と連携しイベントを開催するなど地域振興にも寄与した。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6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	日本環境 マネジメント 株式会社
利用者数(単位:人)	40,225	33,466	63,697	77,236	—
稼働率(単位:%)	41.9	41.5	40.9	41.0	—
利用者満足度(単位:%)	71.3	83.0	70.0	82.2	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進、自主事業	ロビーでの飲食を再開し、学習室が満席時には臨時学習スペースを設けて対応するなど、様々なニーズに対応し、利用者を増やした。自主事業では、体育館やグラウンド、自炊場を使用した活動を積極的に行った。
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。蛍光灯は開閉館時に常にチェックし、次の利用までに交換することを徹底するなど、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	夏場の利用時には、空調を事前に入れておいたり、グラウンドに水を撒くなど、熱中症予防に努めた。

ウ 市による状況分析

学習室満席時に臨時に学習スペースの設置するなどの取組、蛍光灯のチェック体制、夏場における空調を事前に入れておくなどの熱中症対策など細かな管理を徹底し良好な利用環境を整えたことで、令和4年度と比較して、利用者数、稼働率、利用者満足度が増加したものとする。

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】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	45,585,000	45,585,000	45,585,000	44,687,800	44,687,800
	利用料金	3,501,755	3,307,320	4,370,415	4,418,700	5,200,000
	負担金	1,099,801	1,007,153	1,307,072	1,255,770	1,280,000
	その他	934,499	782,250	73,400	741,780	20,000
合 計		51,121,055	50,681,723	51,335,887	51,104,050	51,187,800
支出	人件費	35,875,656	37,052,371	36,758,474	37,231,936	35,000,000
	委託料	5,149,274	4,870,119	5,123,129	5,564,578	5,720,000
	総支出額に占める 委託料の割合	10.5%	9.9%	9.7%	10.5%	11.2%
	修繕費	75,680	103,400	403,110	500,978	500,000
	光熱水費	3,522,258	3,487,443	5,226,679	4,676,647	5,000,000
	その他	4,592,280	3,608,924	5,551,357	5,230,013	4,967,800
	合 計	49,215,148	49,122,257	53,062,749	53,204,152	51,187,800
収支差額		1,905,907	1,559,466	-1,726,862	-2,100,102	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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】令和5年度(予算)
収 入		12,542,884	11,990,360	16,804,617	18,564,291	30,855,000
支 出		15,047,057	16,245,467	15,366,762	15,504,460	30,773,000
収支差額		-2,504,173	-4,255,107	1,437,855	3,059,831	82,000
(市への納付金の額)		-	-	-	-	-

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務等	・利用料収入が令和元年度比約92%まで回復し、コロナ禍で減少した利用も戻ってきつつある。 ・備品在庫の数量管理により、消耗品費の抑制に努めた。 ・利用終了後の空調の消し忘れのチェックや日中の不要な照明を消すことで節電に努め、光熱水費を削減した。 ・その他収入に堺市光熱費高騰に伴う指定管理者管理運営継続支援金727,650円を含む。
-------------	---

ウ 市による状況分析

節電等に努めたことで光熱水費は令和4年度に比べ削減できたものの、人件費の増加、物価高騰等により支出が増えたことで収支差額がマイナスとなった。利用料金収入については、コロナ禍前の水準近くまで回復させることができ、施設の維持管理については、適宜修繕等を実施していた。

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】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	51,406,000	51,406,000	51,406,000	49,000,000	49,000,000
	利用料金	4,043,680	3,934,495	7,639,655	7,844,750	8,000,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	1,561,718	765,045	92,410	896,040	30,000
合 計		57,011,398	56,105,540	59,138,065	57,740,790	57,030,000
支出	人件費	36,188,578	40,180,991	38,163,927	36,965,486	29,400,000
	委託料	7,002,795	7,133,998	8,549,645	8,610,349	9,060,000
	総支出額に占める 委託料の割合	13.2%	12.9%	14.5%	14.9%	15.9%
	修繕費	242,220	436,700	614,988	789,800	500,000
	光熱水費	3,823,006	3,606,567	6,343,019	6,350,659	6,330,000
	その他	5,611,991	3,961,204	5,357,158	5,180,105	11,740,000
合 計		52,868,590	55,319,460	59,028,737	57,896,399	57,030,000
収支差額		4,142,808	786,080	109,328	-155,609	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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】令和5年度(予算)
収 入		9,077,357	7,067,193	9,872,386	10,436,183	19,706,000
支 出		9,578,143	7,557,755	8,588,128	10,396,243	19,606,000
収支差額		-500,786	-490,562	1,284,258	39,940	100,000
(市への納付金の額)		-	-	-	-	-

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務等	・利用料金収入については、令和元年度比で約142%増となり、また、体育室の利用も順調に増加したことでコロナ禍前よりも大きく増加した。 ・修繕費については、緊急対応が重なり、予算を上回る支出となった。 ・その他収入に堺市光熱費高騰に伴う指定管理者管理運営継続支援金889,350円を含む。
-------------	---

ウ 市による状況分析

修繕費や委託料が増加したものの、人件費を抑えることで概ね収支均衡を保つことができおり、適切に管理運営を行ったものとする。

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: 67,893人 青少年の家 : 77,236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: 42.7% 青少年の家 : 41.0%

■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: 75.3% 青少年の家 : 82.2%

■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: 4,418,700円 青少年の家: 7,844,750円

イ 市による状況分析

利用者数は両館とも全ての項目において、令和4年度の実績を上回る結果となった。目標に対する結果としては、コロナ禍以降、減少した数値が回復傾向にあるものの、利用者数や稼働率など一部において目標達成に至らなかった。その中で利用者満足度については、目標を大きく上回る結果を達成することができており、アンケートや利用者との日々のコミュニケーションにより、適格に利用者ニーズを捉えてきた結果と考えられる。

(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	A	B
評価の理由	年間利用者数、施設稼働率においては、概ね目標の80%を達成しており、利用者満足度、利用料金収入においては、目標を上回る運営を行うことができた。	令和4年度、目標を大きく下回っていた利用者満足度については、目標を大きく上回る結果となったため、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。 利用者数や稼働率については、コロナ禍以降回復傾向にはあるものの、更に積極的な取組が必要であり、改善の余地があるとする。
今後の取組	指定期間満了により、次期指定管理者へ適切に引継ぎを行った。	令和6年度には施設予約システムでのキャッシュレス決済を導入するため、課題である利用者数の増加に活かしてほしい。また、青少年に求められている自主事業の充実等も引き続き期待する。

評価基準	A	B	C	D
	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	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	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	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