

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和6年4月1日 から 令和7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	
日本環境マネジメント株式会社	
(5) 指定期間	
令和 6 年 4 月 1 日 から 令和 11 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) 開場時間	(10) 休館日
9時00分から21時00分まで	年末年始(12月29日～1月3日) 青少年センター:第1・第3月曜日 青少年の家:第2・第4月曜日 (月曜日が祝日の場合は、翌日以降で休日でない日を休館日とする)
(11) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	

次頁以降の各管理運営状況の取組評価については、以下の評価基準により評価を行う。

評価基準	a	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
	b	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
	c	要求水準を下回る管理運営がなされている
	d	要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている

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 取組評価

	指定管理者	市
市民の平等利用や日常の事故防止、当該業務において回避しなければならないリスクに対して、回避するための具体的な方策を講じているか。	b	b
防犯、事件事故及び災害の発生時又は発生に備えた対応が適切であったか。	b	b
利用者の個人情報の取扱いや情報管理体制は適切であったか。	b	c
仕様書等で定めている人員配置(障害者、高齢者等)は、適切に為されているか。	b	c
人材育成の方針や研修計画等に基づいて、職員の資質や能力の向上を図るために必要な研修を適切に実施していたか。	b	c
施設の設備、器具備品は、適切に管理していたか。また保守点検や法定点検は、適切に実施していたか。	b	b
施設の設置目的や市が定める各種計画等に則って施設の管理運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、設置目的に沿った成果を得られたか。	b	c
利用者への情報提供、広報が適切に行われているか。また効果があったか。	b	c

イ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> 計画した社員研修を全て実行し、人材育成と能力の向上に努めた。 SNSでの発信回数を増やし集客の促進を行った。 保守点検は計画どおりにもれなく実行した。 	<ul style="list-style-type: none"> 各種研修を実施することで職員の人材育成に取り組んでいたが、計画どおりに実施できていなかった。 個人情報の取扱いや接客対応が適切ではなかった事例が複数あった。 事業計画書に定める人員配置を満たしていない期間があった。 広報については、SNSの立ち上げ時期が遅れ、また、積極的に活用できていなかった。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	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	日本環境 マネジメント 株式会社
利用者数(単位:人)	54,546	67,893	87,306
稼働率(単位:%)	39.9	40.0	40.2
利用者満足度(単位:%)	61.1	75.3	79.8

イ 取組評価

	指定管理者	市
利用者が利用者しやすい料金の設定や利用区分になっているか。	b	b
利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	b	b
利用者からの苦情、要望への対応が適切に行われ、また、利用者の意見を施設運営やサービスに反映させる取組がなされたか。	b	c
自主事業の実施など施設の設置目的の範囲内で、サービスの質を維持・向上するための具体的な取組がなされたか。	b	c

ウ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> 自主事業の実施においては、以前から開催されていた講座を可能な限り継承した。 下期以降は、指定管理者の考える青少年の健全な育成に寄与する事業を増加させ、年間を通じて興味を引く取組を展開した。 	<ul style="list-style-type: none"> 開館日の拡充や開館時間の延長などで利用可能時間が増加し、より利用者が来館しやすくなった。 来館者からの苦情や問い合わせについて、適切な対応とはいえない事例があった。今後は事例を踏まえた接客研修やスタッフミーティング等により改善が必要である。 自主事業については、実施できなかった教室や参加者数が計画よりも下回る教室が多数あった。今後は計画的な準備及びSNS等を積極的に活用し参加者増加を図る必要がある。

2 管理運営状況(青少年の家)

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組評価

	指定管理者	市
市民の平等利用や日常の事故防止、当該業務において回避しなければならないリスクに対して、回避するための具体的な方策を講じているか。	b	b
防犯、事件事故及び災害の発生時又は発生に備えた対応が適切であったか。	b	b
利用者の個人情報の取扱いや情報管理体制は適切であったか。	b	b
仕様書等で定めている人員配置(障害者、高齢者等)は、適切に為されているか。	b	c
人材育成の方針や研修計画等に基づいて、職員の資質や能力の向上を図るために必要な研修を適切に実施していたか。	b	c
施設の設備、器具備品は、適切に管理していたか。また保守点検や法定点検は、適切に実施していたか。	b	b
施設の設置目的や市が定める各種計画等に則って施設の管理運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、設置目的に沿った成果を得られたか。	b	c
利用者への情報提供、広報が適切に行われているか。また効果があったか。	b	c

イ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> ・計画した社員研修を全て実行し、人材育成と能力の向上に努めた。 ・SNSでの発信回数を増やし集客の促進を行った。 ・保守点検は計画どおりにもれなく実行した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種研修を実施することで職員の人材育成に取り組んでいた。 ・事業計画書の人員配置を満たしていない期間があった。 ・広報については、SNSの立ち上げ時期が遅れ、また、積極的に活用できていなかった。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	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	日本環境 マネジメント 株式会社
利用者数(単位:人)	63,697	77,236	84,731
稼働率(単位:%)	40.9	41.0	38.5
利用者満足度(単位:%)	70.0	82.2	69.9

イ 取組評価

	指定管理者	市
利用者が利用者しやすい料金の設定や利用区分になっているか。	b	b
利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	b	c
利用者からの苦情、要望への対応が適切に行われ、また、利用者の意見を施設運営やサービスに反映させる取組がなされたか。	b	c
自主事業の実施など施設の設置目的の範囲内で、サービスの質を維持・向上するための具体的な取組がなされたか。	b	c

ウ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> ・従来講座の継承を基本としつつ、下期以降は新たな視点の事業も取り入れ、おおむね安定した運営を行った。 ・一方、指定管理者交代に伴う準備や引継ぎ面で十分とはいえない部分があり、利用者満足度は目標に届かなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日の拡充や開館時間の延長などで利用可能時間が増加し、より利用者が来館しやすくなった。 ・来館者からの苦情や問い合わせについて、適切な対応とはいえない事例や当初の計画どおり自主事業を実施できていなかったものがあつたことが、利用者満足度の減少の一つの要因と考えられる。

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

指定管理業務		令和4年度	令和5年度	令和6年度	【参考】 令和6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	日本環境 マネジメント 株式会社	日本環境 マネジメント 株式会社
収入	指定管理料	45,585,000	44,687,800	47,679,867	47,650,000
	利用料金	4,370,415	4,418,700	5,247,630	5,000,000
	負担金	1,307,072	1,255,770	1,193,337	1,496,000
	その他	73,400	741,780	12,600	0
	合計	51,335,887	51,104,050	54,133,434	54,146,000
支出	人件費	36,758,474	37,231,936	32,212,247	36,378,000
	委託料	5,123,129	5,564,578	3,252,617	4,186,000
	総支出額に占める 委託料の割合	9.7%	10.5%	6.9%	7.7%
	修繕費	403,110	500,978	411,580	500,000
	光熱水費	5,226,679	4,676,647	5,015,423	5,750,000
	その他	5,551,357	5,230,013	6,450,636	7,332,000
	合計	53,062,749	53,204,152	47,342,503	54,146,000
収支差額		-1,726,862	-2,100,102	6,790,931	0
(市への納付金の額)		-	-	-	-

■自主事業

(有)

(単位:円)

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	【参考】 令和6年度(予算)
収入	16,804,617	18,564,291	10,005,612	14,297,500
支出	15,366,762	15,504,460	14,793,636	14,198,320
収支差額	1,437,855	3,059,831	-4,788,024	99,180
(市への納付金の額)	-	-	-	-

イ 取組評価

	指定管理者	市
施設の管理運営に関し、経費を縮減するための十分な取組が図られているか。	b	c
収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	b	b
当初の収支計画どおりに適切、適正に予算執行がなされているか。	b	c
経理事務は適正に行われているか。	b	b

ウ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理業務の収支差額が黒字となった主な要因は、人件費及び委託料の支出が計画どおりになされなかったことによる。 人件費については、配置予定人数に達していない期間があったことから支出が発生しませんでした。 委託料については、前年度と同内容の業務委託を行ったが、計画よりも費用を抑制できたことによる。 省エネルギーの取組により光熱費の抑制にも努めた。 	事業計画書どおりに人員配置ができておらず、委託業務については一部内製化したことにより人件費や委託料等の決算額が収支計画の予算額と乖離があり、適正な予算執行とはいえない部分がある。

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4年度	令和5年度	令和6年度	【参考】 令和6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	日本環境 マネジメント 株式会社	日本環境 マネジメント 株式会社
収入	指定管理料	51,406,000	49,000,000	51,337,655	51,281,000
	利用料金	7,639,655	7,844,750	8,503,830	7,800,000
	負担金	0	0	67,994	0
	その他	92,410	896,040	6,960	0
合 計		59,138,065	57,740,790	59,916,439	59,081,000
支出	人件費	38,163,927	36,965,486	34,567,433	36,378,000
	委託料	8,549,645	8,610,349	4,862,320	8,031,000
	総支出額に占める 委託料の割合	14.5%	14.9%	9.0%	13.6%
	修繕費	614,988	789,800	1,148,633	500,000
	光熱水費	6,343,019	6,350,659	6,827,688	7,000,000
	その他	5,357,158	5,180,105	6,532,138	7,172,000
合 計		59,028,737	57,896,399	53,938,212	59,081,000
収支差額		109,328	-155,609	5,978,227	0
(市への納付金の額)		-	-	-	-

■自主事業

(有)

(単位:円)

		令和4年度	令和5年度	令和6年度	【参考】 令和6年度(予算)
収 入		9,872,386	10,436,183	4,456,364	13,809,000
支 出		8,588,128	10,396,243	11,437,205	13,765,100
収支差額		1,284,258	39,940	-6,980,841	43,900
(市への納付金の額)		-	-	-	-

イ 取組評価

	指定管理者	市
施設の管理運営に関し、経費を縮減するための十分な取組が図られているか。	b	c
収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	b	b
当初の収支計画どおりに適切、適正に予算執行がなされているか。	b	c
経理事務は適正に行われているか。	b	b

ウ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務の収支差額が黒字となった主な要因は、人件費及び委託料の支出が計画どおりになされなかったことによる。 ・人件費については、配置予定人数に達していない期間があったことから支出が発生しませんでした。 ・委託料については、前年度と同内容の業務委託を行ったが、計画よりも費用を抑制できたことによる。 ・省エネルギーの取組により光熱費の抑制にも努めた。 	事業計画書どおりに人員配置ができておらず、委託業務については一部内製化したことにより人件費や委託料等の決算額が収支計画の予算額と乖離があり、適正な予算執行とはいえない部分がある。

3 目標管理、総合評価

(1) 目標管理

ア 市が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 :100,000人以上	青少年センター:87,306人 青少年の家 :84,731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:40.2% 青少年の家 :38.5%

■ 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:73%以上 青少年の家 :74%以上	青少年センター:79.8% 青少年の家 :69.9%

■ 収支

指標	目標	実績
利用料金収入	青少年センター: 4,930,000円以上 青少年の家: 7,640,000円以上	青少年センター: 5,247,630円 青少年の家: 8,503,830円

イ 実績に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度については、多くの方に満足をいただくことはできたが、目標を下回る結果を真摯に受け止め常に改善を心掛ける。 ・利用料金収入は両施設とも目標を上回る結果となった。要因としては、休館日の日数削減に加え、自主事業を継続的に実施し、その際に使用する部屋の利用料金を指定管理者自身が負担したことにより、利用料金収入が積み上がったことが挙げられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・両館ともに令和5年度を上回る年間利用者数と利用料収入を達成しており、収益面では目標を達成するなど、一定の成果が見られた。 ・青少年の家は開館日や開館時間が拡大されたこと、自主事業の未実施、広報不足等が要因で年間施設稼働率が令和5年度から低下している。満足度も大幅に下がっており、改善の必要がある。

(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	B	C
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理初年度となった令和6年度は、指定管理者として自身が設定した目標を達成することができず、運営全般に大きな課題を残したと強く認識している。 ・青少年の健全な育成に資する事業として、「さかい場Café」「さかい場テラス」「ひきこもり等、困難を有する若者と保護者を支援する講演会」を実施し施設の設定目的に寄与する取組を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日の拡充や開館時間の延長で利用者数が増加し、青少年センターについては目標値を上回ったが、青少年の家は目標達成には至らなかった。また、年間稼働率が両施設とも目標を下回っており、利用の促進を継続する必要がある。 ・利用者満足度の向上に向けた取組や職員の適正配置や対応等、施設を運営するにあたり利用者サービス等の質の向上に努めていただきたい。 ・利用者からの苦情等が複数寄せられたことや、基本事業計画や年度事業計画で定めた取組に未実施のものがあるなど、運営全般にあたり改善が必要と考える。

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