

令和 2 年度 大阪市立長居ユースホステル管理運営業務事業報告書

指定管理者の名称 一般財団法人 大阪市青少年活動協会

事務所の所在地 〒540-0006 大阪市中央区法円坂 1-1-35

代表者の氏名 会 長 出 田 善 蔵

担当者の氏名 一般財団法人大阪市青少年活動協会 三保洋士
及び連絡先 TEL : 06-6942-0410

指定の期間 平成31年4月1日から令和3年3月31日まで

年度の区分 令和 2 年度(令和 2 年4月1日から令和3年3月31日まで)

管理運営施設の概要

大阪市立長居ユースホステル

所 在 地 〒546-0034 大阪市東住吉区长居公園 1-1 (長居陸上競技場内)
TEL : 06-6699-5631

施設規模 大阪市立長居陸上競技場地上 5 階建内の 1～3 階の一部
鉄筋コンクリート造り 延べ 2243.65㎡

1 階 573.25㎡

2 階 79.06㎡

3 階 1591.34㎡

1 階 エントランスホール

会議室 1 (宿泊室 16 人室兼用)

会議室 2 (洋室 6 人室兼用)

多目的室、トイレ

2 階 階段室

3 階 ロビー、フロント、情報コーナー、トイレ

自炊室、食堂、厨房、ランドリールーム、浴室 2、

宿泊室 洋室 (6 人室) 9、(2 人室) 2、(1 人室) 1

和室 (16 人室) 1・(6 人室) 1・(3 人室) 1

総宿泊定員 100人

1 指定管理業務の実施状況

運営方針

ユースホステルは、広く市民の利用に供する施設であることから、市民の方々が安全で安心して利用できる施設でなければならないという認識の下、“利用者の生命や身体的安全確保”を最優先に運営します。

また、すべての人が快適に利用しやすい環境整備（ユーザビリティの向上）や、高齢者・障がい者をはじめ配慮の必要な方が利用しやすい環境整備（アクセシビリティ）を推進し、人権尊重に基づいた平等利用を確保するなど、利用を希望するすべての方に優しい施設運営を行いました。

加えて、施設の立地条件や附属設備を効果的に活用し、公園や競技場はじめ各種のスポーツ施設を利用したスポーツ合宿の場として、及び集会室を利用した研修会や交流会など多用途な利用を推進するとともに、地域住民の方にもコミュニティスポットとして活用していただけるよう広報活動を展開しました。

なお、今年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、各種大会や研修会の中止、旅行需要の消失、また、臨時休館などにより利用者が大幅に減少しましたが、利用者の方々が安心して利用できるよう3つの密対策や館内の換気、消毒の徹底などの新型コロナウイルス感染症対策に加え、新たな需要の掘り起しのためにGoToトラベル事業の活用や旅行会社、全国のユースホステル等からの情報収集などにも取り組みました。

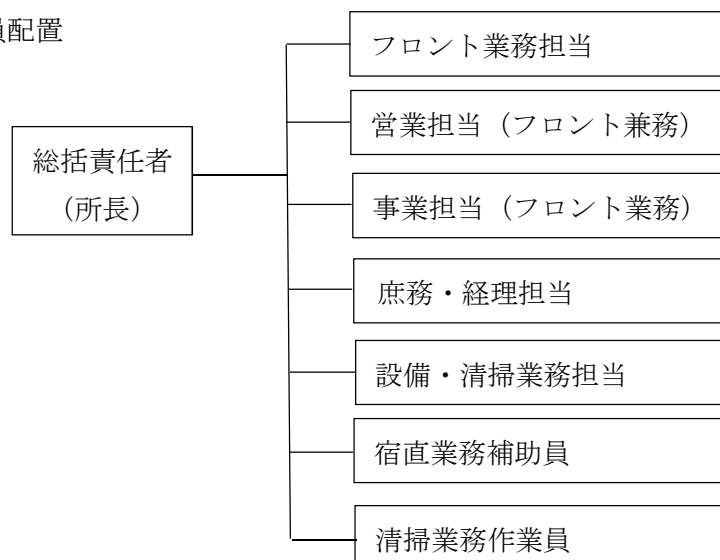
職員の配置状況

(1) 運営スタッフ

フロント業務では、2カ国語以上の対応ができる職員・スタッフを配置しました。

日常業務の中でのOJTをつうじてホスピタリティマインドを高め、“親切・丁寧・温かさ・快適さ”を強調した運営を行いました。

(2) 人員配置



維持管理に係る事項

(1) 定期点検

項目	回数	実施日		
給湯ボイラー点検	年1回	7月1日		
浴槽用循環濾過装置保守点検 (濾過装置、循環ポンプ、電動機、集毛器)	年2回	9月22日	2月11日	
同上 (水質検査)	年3回	9月9日	10月14日	2月10日
給水・給湯設備関係 (貯湯槽、膨張水槽、給湯ポンプ、受水槽 給水圧送ポンプ、トレー)	年1回	10月25日		
同上 (水質検査)	年1回	7月1日	7月9日	12月9日
消防設備点検	年2回	7月22日	12月9日	
自動扉保守点検	年3回	7月16日	10月15日	2月18日
エレベーター点検	年12回	4月16日	5月21日	7月2日
		7月16日	8月20日	9月17日
		10月15日	11月19日	12月17日
		1月21日	2月18日	3月18日
建築設備定期点検	年1回	11月18日		
防火設備点検	年1回	9月28日		
受変電設備点検	年1回	10月19日		

(2) 清掃業務

① 日常の清掃業務

職員・スタッフによる清掃とベッドメイキング (通年)

職員・スタッフによるベランダや昇降機内等の清掃 (不定期)

② その他の清掃業務

エントランスの洗浄 (定期清掃)

職員・スタッフによる3階床面の清掃・洗浄 (通年)

ガラス窓定期清掃 (定期清掃)

客室布団干し (不定期)

(3) 設備関係の修繕・補修業務

利用者の安全を最優先に、少しでも快適に滞在して頂けるように適宜修繕・補修作業を進めました。

①空調設備関係

空調機フィルター清掃（月1回）

夏期の排水パイプ清掃（6月～9月）

②消防設備

避難はしご標識シール（1月）

③風呂ボイラー、

男子風呂 浴槽タイル補修（7月）

ボイラー循環ポンプ（3月）

温水循環ポンプ（3月）

④照明設備

電球・蛍光灯のLEDタイプへの入替（随時）

⑤防犯設備

フロント前監視カメラの交換（1月、3月）

⑥給水設備

受水槽通気管ネット交換（3月）

（4）備品管理業務（更新、小修理含む）

①玄関前掲示板修繕（4月）

②ロビー周辺の椅子貼り替え工事（6月）

③ボイラー室水道蛇口修繕（6月）

④和室1・2の襖及び障子張り替え（9月）

（5）防疫、害虫駆除業務

①ネズミ・衛生害虫防除作業（4月8日、5月13日、7月1日、7月22日、8月12日、9月9日、10月14日、11月5日、12月9日、1月13日、2月10日、3月10日）

（6）その他

①ヤンマースタジアム長居全体の消防設備点検実施（6月10日）

②ヤンマースタジアム長居の受電設備点検による一斉停電（10月19日）

③受水槽点検（3月12日）

関係機関との連携状況

（1）関係機関との連携

- ・東住吉区役所発行の区生涯学習施設情報へ掲載依頼（10月～3月）
- ・長居公園だよりへの掲載依頼（毎月）
- ・大阪観光局営業推進部との情報交換（7月）

- ・難波、梅田、新大阪観光案内所訪問（7月）
- ・大阪市立中学校職場体験学習 新型コロナウイルスの影響により中止（4校）

2 利用状況

(1) 利用者数等

- ①宿泊者数 650名
月別開館稼働率・施設稼働率・宿泊稼働率・日中稼働率 別紙1
- ②会議室利用件数 384件

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための対応

- ①利用自粛要請 4月1日～4月13日
- ②臨時休館 4月14日～5月31日
- ③臨時休館（緊急時の即時対応のため） 6月1日～6月30日

(3) 給食の提供

朝食 302食・朝食（特食）224食、昼食 83食、
夕食 274食・夕食（特食）222食 合計1,105食

3 自主事業

(1) 体験事業

- ①ふれあい卓球
 - ・火曜日コース 4月・5月・6月 中止
7月～3月 29回実施 265名参加
 - ・金曜日コース 4月・5月・6月 中止
7月～3月 27回実施 229名参加
- ②健康体操・棒バランス
 - 4月・5月・6月 中止
7月～3月 27回実施 162名参加
- ③男の料理教室 中止
- ④ひとり落語
 - 4月・6月中止
8月～2月 4回実施 40名参加
- ⑤うたごえ in 長居 中止
- ⑥ウィークエンド・ミーティング 中止
- ⑦ランニングステーション 10月8名参加 11月3名参加

(2) 物品の販売等

- ・利用者の利便性向上のための生活用品や、補食の提供などを行いました。

- ・生活物品の提供（タオル、歯ブラシ、洗濯洗剤 他）
- ・衛生用品の提供（消毒用アルコール、マスク、フェイスシールド 他）
- ・その他のサービス（コピー・FAXサービス、ユースホステル会員証の発行 他）

4 その他

（1）利用者サービス向上

- ・館内各所に手指消毒用アルコールを設置
- ・集会室、ロビー、食堂に換気用扇風機の設置
- ・ロビー、エレベーターホールにフィジカルディスタンス確保のための目印を設置
- ・受付カウンターに飛沫感染防止シートの設置
- ・大阪コロナ追跡システム登録（7月）

（2）利用促進

- ・団体用パンフレット、利用のしおり作成（4月）
- ・GoTo キャンペーン情報収集
- ・GoTo トラベル事業宿泊施設登録（7月）
- ・大手旅行社（JTB、近ツー、日本旅行、HIS等）・大阪観光局に営業活動（7、8月）
- ・GoTo トラベルアドバイザー（楽天トラベル）と情報交換（8月～12月）
- ・GoTo トラベル事業地域共通クーポン取扱店登録（11月）
- ・集会室利用促進リーフレット東住吉区区役所、区民ホール等の近隣公共施設に配布（10月、12月、1月）

（3）研修実績

①防火・防災研修

- ・9月4日：大阪880万人訓練及び防火・防災研修 5名参加

②人権研修

- ・9月15日：企業と人権～職場からつくる人権尊重社会～（法務省） 5名受講
- ・10月8日：女性活躍推進を企業の力に

職場におけるセクハラ問題の基本的理解と防止に向けて
（大阪市企業人権推進協議会）1名受講

（4）経費の縮減にかかる取組状況報告

- ①利用状況や利用実態に即した効率的な人員配置や一人の職員が複数の業務を担当するマルチスタッフ化の実施
- ②設備機器の保守、維持管理業務を総合ビルメンテナンス会社が一括管理することによる効率化
- ③小修繕や日常清掃、定期清掃の一部は、職員及び清掃スタッフにより実施

- ④こまめな消灯や空調温度の適切な設定及び運転状況の管理による省電力化
- ⑤Web サイトやインターネットを活用した広報、利用促進活動の展開 など

(5) 利用者からの苦情、意見、要望等への対応状況報告

- ①要望・苦情対応要綱を規定しています。
- ②要望・苦情対応責任者および要望・苦情受付担当者を設置しています。
- ③利用者から苦情や意見、要望等が寄せられた場合は、速やかに要望・苦情対応要綱に則り対応しています。
- ④利用者からの意見を聴取しやすいように、利用者とのコミュニケーションを大切にされた接遇を行いました。
- ⑤利用団体には利用後のアンケートに協力を依頼するとともに、パブリックスペースには自由記入式の意見・感想等の記入用紙、及び雑記帳形式のノートを設置し、多様なご意見を吸い上げました。
- ⑥改善できる事柄については迅速な対応を心がけました。
- ⑦寄せられた要望や苦情等は、月報に記載するとともに、大阪市との会議で報告することとしています。(今年度は、利用者からの報告の必要な要望・苦情等はありません)

(6) 利用者アンケートの実施状況

- ①回答数 8件
- ②団体所在地 ・大阪市内1件 ・大阪府外7件
- ③利用目的 ・スポーツ合宿3件 ・社会教育関連2件 ・研修3件
- ④施設を選んだ理由 (複数回答可)
 - ・立地が適している4件 ・活動が展開しやすい2件 ・利用料金が適当1件
 - ・施設や設備が整っている1件 ・スタッフの対応1件
- ⑤満足度 ・スタッフの対応 満足87.5% 普通12.5% 不満足0%
 - ・施設での生活 満足87.5% 普通12.5% 不満足0%
 - ・食事 満足71% 普通29% 不満足0%
- ⑥その他 感想、ご意見など
 - ・予定の変更に柔軟に対応していただきありがとうございました。
 - ・コロナ対策が十分に講じられていたので安心して利用できました。
 - ・毎年、利用させていただいています。いつもありがとうございます。

(7) 個人情報保護の取組状況

- ①個人情報保護法及び大阪市個人情報保護条例に準拠し、適正な取扱いに細心の注意をもって取り扱いました。
- ②取得した個人情報の適正な取扱いに関しては、当協会のプライバシーポリシー、個人情報保護規程、個人情報保護規程細則、個人情報取扱運用細則及び電子計算機処理シ

システム運用規程に則り、個人の基本的人権を擁護するとともに適正かつ円滑な運用を行いました。

③個人情報取扱責任者および情報システム監督者を設置し、適正な保護・運用を行いました。

④個人情報取扱事務目録を作成し、求めに応じて閲覧に供せられるよう設置しています。

⑤職員・スタッフには個人情報保護の重要性の認識、及び適正な取扱の周知徹底・実行についての教育を行いました。

- ・個人情報保護基礎研修(新人研修)
- ・個人情報保護実践教育
- ・個人情報取扱い前教育

5 収支の状況

(1) 管理に要した経費等の収支の状況

①収入の部

(単位:円)

	項目	科目	科目金額	項目金額	合計	
収入	業務代行料		0			
		小計		0		
	利用料収入	利用料収入	3,151,005			
		小計		3,151,005		
	その他収入	給食提供		924,005		
		歴史文化産業等の紹介		0		
		感染症拡大防止損失補填		20,492,397		
国庫助成金			1,555,659			
	小計		22,972,061			
収入合計					26,123,066	

②支出の部

	項目	科目	科目金額	項目金額	合計	
支出	人件費		14,541,836			
		小計		14,541,836		
	事務費	消耗品費		368,837		
		旅費交通費		30,422		
		通信運搬費		423,213		
		広報・利用促進費		337,938		
		会費		50,330		
		小計		1,210,740		
	施設管理費	設備維持費		2,547,499		
		洗濯費		24,900		
		保険料		234,409		
		什器備品費		357,541		
		修繕費		307,864		
		委託料		2,640,000		
		小計		6,112,213		
	光熱水費	電気		1,970,572		
		ガス		538,448		
水道			286,222			
	小計		2,795,242			
租税	事業所税		943,700			
	小計			943,700		
その他	給食提供		788,382			
	歴史文化産業等の紹介		0			
	小計		788,382			
支出合計 ①					26,392,113	
租税	消費税		0			
	小計			0		
支出合計 ②					0	
支出総合計 ① + ②					26,392,113	

③収支差額

収支差額					△ 269,047
------	--	--	--	--	-----------

(2) 自主事業に要した経費等の収支の状況

①収入の部

(単位:円)

	項目	内容	項目金額	項目金額	合計
収入	利用者各種サービス	アメニティ等提供	138,846		
		自販機光熱水費	47,502		
		小計		186,348	
	体験事業等		329,900		
		小計		329,900	
収入合計					516,248

②支出の部

	項目	科目	科目金額	項目金額	合計	
支出	利用者各種サービス	アメニティ仕入等	23,103			
		小計		23,103		
	体験事業等		299,598			
		小計		299,598		
	支出合計 ①					322,701
	租税	消費税	0			
	小計		0			
支出合計 ②					0	
支出総合計 ① + ②					322,701	

③収支の部

収支差額	193,547
------	---------

(3) 経費等の収支の状況(収支差額総括)

(単位:円)

管理に要した経費等の収支差額	△ 269,047
自主事業に要した経費等の収支差額	193,547
管理・自主事業に要した経費等の収支差額	△ 75,500

令和2年度 月別開館稼働率・施設稼働率・宿泊稼働率

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	前年度同月累計比		
																元年度数値	%
長居YH 一般室 洋室1～9	開館日数	0	0	0	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274	366	74.9%	
	宿泊可能日数	0	0	0	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274	366	74.9%	
	開館利用率	利用日数	0	0	0	1	9	7	13	2	1	1	2	2	38	341	11.1%
		開館利用率	0.00	0.00	0.00	3.23	29.03	23.33	41.94	6.67	3.23	3.23	7.14	6.45	13.87	93.17	14.9%
	部屋稼働率	利用部屋数	0	0	0	1	31	27	52	8	4	2	2	6	133	1,841	7.2%
		利用可能部屋数	0	0	0	279	279	270	279	270	279	279	252	279	2,466	3,294	74.9%
		施設稼働率	0.00	0.00	0.00	0.36	11.11	10.00	18.64	2.96	1.43	0.72	0.79	2.15	5.39	55.89	9.7%
	宿泊利用率	宿泊者数	0	0	0	3	135	75	99	15	11	2	2	64	406	6,248	6.5%
		ベッド宿泊定員	0	0	0	1,674	1,674	1,620	1,674	1,620	1,674	1,674	1,512	1,674	14,796	19,764	74.9%
		宿泊利用率	0.00	0.00	0.00	0.18	8.06	4.63	5.91	0.93	0.66	0.12	0.13	3.82	2.74	31.61	8.7%
長居YH 一般室 和室1・2	開館日数	0	0	0	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274	366	74.9%	
	宿泊可能日数	0	0	0	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274	366	74.9%	
	開館利用率	利用日数	0	0	0	9	4	1	16	2	0	7	5	0	44	169	26.0%
		開館利用率	0.00	0.00	0.00	29.03	12.90	3.33	51.61	6.67	0.00	22.58	17.86	0.00	16.06	46.17	34.8%
	部屋稼働率	利用部屋数	0	0	0	10	4	2	17	4	0	7	5	0	49	241	20.3%
		利用可能部屋数	0	0	0	62	62	60	62	60	62	62	56	62	548	732	74.9%
		施設稼働率	0.00	0.00	0.00	16.13	6.45	3.33	27.42	6.67	0.00	11.29	8.93	0.00	8.94	32.92	27.2%
	宿泊利用率	宿泊者数	0	0	0	37	21	18	18	16	0	7	5	0	122	1,749	7.0%
		宿泊定員	0	0	0	682	682	660	682	660	682	682	616	682	6,028	8,052	74.9%
		宿泊利用率	0.00	0.00	0.00	5.43	3.08	2.73	2.64	2.42	0.00	1.03	0.81	0.00	2.02	21.72	9.3%
長居YH 一般室 会議室1	宿泊可能日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0.0%	
	部屋稼働率	利用部屋数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0.0%
		利用可能部屋数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0.0%
		施設稼働率	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	#DIV/0!	100.00	#DIV/0!
	宿泊利用率	宿泊者数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	296	0.0%
		宿泊定員	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	352	0.0%
宿泊利用率	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	#DIV/0!	84.09	#DIV/0!	
長居YH ゲストルーム	開館日数	0	0	0	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274	366	74.9%	
	宿泊可能日数	0	0	0	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274	366	74.9%	
	開館利用率	利用日数	0	0	0	5	11	7	12	1	2	2	3	3	46	269	17.1%
		開館利用率	0.00	0.00	0.00	16.13	35.48	23.33	38.71	3.33	6.45	6.45	10.71	9.68	16.79	73.50	22.8%
	部屋稼働率	利用部屋数	0	0	0	7	18	8	25	3	3	4	4	7	79	611	12.9%
		利用可能部屋数	0	0	0	93	93	90	93	90	93	93	84	93	822	1,098	74.9%
		施設稼働率	0.00	0.00	0.00	7.53	19.35	8.89	26.88	3.33	3.23	4.30	4.76	7.53	9.61	55.65	17.3%
	宿泊利用率	宿泊者数	0	0	0	11	20	9	29	3	4	5	5	9	95	816	11.6%
		宿泊定員	0	0	0	155	155	150	155	150	155	155	140	155	1,370	1,830	74.9%
		宿泊利用率	0.00	0.00	0.00	7.10	12.90	6.00	18.71	2.00	2.58	3.23	3.57	5.81	6.93	44.59	15.6%
長居YH ファミリー ルーム	開館日数	0	0	0	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274	366	74.9%	
	宿泊可能日数	0	0	0	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274	366	74.9%	
	開館利用率	利用日数	0	0	0	0	7	0	5	1	0	0	0	2	15	156	9.6%
		開館利用率	0.00	0.00	0.00	0.00	22.58	0.00	16.13	3.33	0.00	0.00	0.00	6.45	5.47	42.62	12.8%
	部屋稼働率	利用部屋数	0	0	0	0	7	0	5	1	0	0	0	2	15	157	9.6%
		利用可能部屋数	0	0	0	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274	366	74.9%
		施設稼働率	0.00	0.00	0.00	0.00	22.58	0.00	16.13	3.33	0.00	0.00	0.00	6.45	5.47	42.90	12.8%
	宿泊利用率	宿泊者数	0	0	0	0	15	0	5	1	0	0	0	6	27	356	7.6%
		宿泊定員	0	0	0	93	93	90	93	90	93	93	84	93	822	1,098	74.9%
		宿泊利用率	0.00	0.00	0.00	0.00	16.13	0.00	5.38	1.11	0.00	0.00	0.00	6.45	3.28	32.42	10.1%
長居YH	開館日数	0	0	0	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274	366	74.9%	
	宿泊可能日数	0	0	0	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274	366	74.9%	
	開館利用率	利用日数	0	0	0	18	11	7	20	3	3	7	8	3	80	366	21.9%
		開館利用率	0.00	0.00	0.00	58.06	35.48	23.33	64.52	10.00	9.68	22.58	28.57	9.68	29.20	100.00	29.2%
	部屋稼働率	利用部屋数	0	0	0	18	60	37	99	16	7	13	11	15	276	2,872	9.6%
		利用可能部屋数	0	0	0	465	465	450	465	450	465	465	420	465	4,110	5,512	74.6%
		部屋稼働率	0.00	0.00	0.00	3.87	12.90	8.22	21.29	3.56	1.51	2.80	2.62	3.23	6.72	52.10	12.9%
	宿泊利用率 (ベッド稼働率)	宿泊者数	0	0	0	51	191	102	151	35	15	14	12	79	650	9,465	6.9%
		宿泊定員	0	0	0	2,604	2,604	2,520	2,604	2,520	2,604	2,604	2,352	2,604	23,016	31,096	74.0%
		宿泊利用率	0.00	0.00	0.00	1.96	7.33	4.05	5.80	1.39	0.58	0.54	0.51	3.03	2.82	30.44	9.3%
施設稼働率	ベッド・利用部屋数	0	0	0	20	164	85	146	23	14	13	11	73	549	7,279	7.5%	
	施設稼働率	0.00	0.00	0.00	1.860	1,860	1,800	1,860	1,800	1,860	1,860	1,680	1,860	16,440	21,982	74.8%	
施設稼働率	0.00	0.00	0.00	1.08	8.82	4.72	7.85	1.28	0.75	0.70	0.65	3.92	3.34	33.11	10.1%		

新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言発令等により4月13日～6月30日まで臨時休館

部屋稼働率=ドミトリー洋室(9)+ゲスト(3)+ファミリー(1)+和室(2)+会議室(1=使用時のみ)

宿泊利用稼働率=宿泊者数/実定員数

施設稼働率=ドミトリー洋室(6×9部屋)+ゲスト(3)+ファミリー(1)+和室(2)+会議室(1=使用時のみ)