

令和3年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	港湾労働者休憩所（5施設）
施設所管課・担当	大阪港湾局 計画整備部 振興課（担当：青山）
条例上の設置目的	港湾法に基づき港湾労働者の福利厚生増進のため港湾における休憩所等を港湾管理者が設置し、又は管理することと定められており、大阪市港湾施設条例により港湾施設として設置している。
業務の概要	沿岸荷役作業従事者をはじめとする港湾労働者のほか、どなたでもご利用いただける5つの休憩所の維持管理を行っている。またこれら施設を用いて、指定管理者が自主事業により食事提供事業を行っている。
成果指標	利用者満足度
数値目標	70%以上
指定管理者名	一般財団法人大阪港湾福利厚生協会
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標	利用者満足度
数値目標	70%以上
年度実績	90.5%
達成率	129.3%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	29,361	28,871	+490
稼働率	97.0%	99.5%	-2.5%

3 収支状況

収入		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
業務代行料	実績	5,601,768	5,452,406	156,768	概算にて想定していた修繕費が設備の経年劣化により増加したため。
	計画	5,445,000	5,313,000		
利用料金収入	実績	－	－	－	－
	計画	－	－		
その他収入 （自主事業等収入）	実績	21,104,280	20,775,987	-9,608,820	新型コロナウイルス感染症の影響により利用者が減少したことに加え、ウイング南港改修工事により食事提供事業を1か月間休止したため。
	計画	30,713,100	29,656,000		
合計	実績	26,706,048	26,228,393	-9,452,052	－
	計画	36,158,100	34,969,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	937,827	1,323,146	45,727	平成30年度包括外部監査を受け人件費の計上の考え方の見直しを行ったため。
	計画	892,100	892,100		
物件費	実績	7,909,412	8,948,439	1,242,312	指定管理者選定時に算出した委託料が物価変動など社会事情により高騰したため。
	計画	6,667,100	6,667,100		
その他事業費 （自主事業等支出）	実績	29,513,169	27,651,425	-6,200,531	新型コロナウイルス感染症の影響に加え、ウイング南港における1か月間の改修工事に伴う食事提供事業の休止等により利用者が減少し、それに連動して経費も減少したため。
	計画	35,713,700	34,816,100		
合計	実績	38,360,408	37,923,010	-4,912,492	－
	計画	43,272,900	42,375,300		

令和3年度 指定管理者年度評価シート

4 管理運営状況の評価（1次評価）

（1）成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
利用者満足度70%以上	129.0%	S	苦情やトラブルは特に発生しておらず、満足度の点で利用者から高い評価を得ている。

（2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
建物本体や付帯設備の不具合箇所を早期に発見し、補修を施すことにより、延命化に務めた。	A	供用開始から数十年が経過し、随所に補修を施す必要が生じている中、指定管理者においては重大な不具合箇所が生じる前に修繕等を行うなど、修繕費の縮減に貢献している。

（3）管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	A	供用開始から数十年が経過し、随所に補修を施す必要が生じているが、重大な不具合箇所が生じる前に修繕等を行い、建物本体や付帯設備の延命化を図っている。
事業計画の実施状況	B	-
施設の有効利用	B	-
社会的責任・市の施策との整合性	A	社会的責任を果たすため人権への配慮及び、省エネルギーの推進などの取り組みを行っている。 新型コロナウイルス感染拡大の中、利用者ニーズに応えるため、感染症防止対策を図りながら、食事提供事業を継続して実施してきた。

5 利用者ニーズ・満足度等

<p>常に利用者の立場に立ち、安価でボリュームのある商品や、新たなメニューの提供など、食堂利用者のニーズに沿った事業が展開されており、満足度及びサービスの向上に向けて取り組まれている。</p> <p>各休憩所において、食事提供事業（自主事業）に係る利用者アンケート調査を実施したところ、各項目において利用者満足度は高く、特段の不満の声も少ないことから、施設、設備面に関して適切に維持管理が行われていると評価できる。</p>

6 外部専門家意見

<p>新型コロナウイルスの影響が見受けられ、コロナ禍前に策定された計画に対して自主事業の収益は未達であるが、必要な修繕等について適宜実施され、アンケート結果も前年度と比較しても改善が進んでおり、事故・苦情等も発生していない。以上から、適切に維持管理が行われていると評価できる。</p> <p>施設の維持管理については、収益面も重要であるが、利用者の満足度という定性的側面も十分に評価されるべきである。利用者の声は施設維持管理・改善に有用なものであり、その点で、アンケート期間延長にもかかわらずアンケート件数が少ない点は、今後の改善課題として頂きたい。</p> <p>コロナ禍にも拘わらず感染防止に努めながら、港湾労働者の福利厚生を増進するために、本事業を継続されたことは高く評価できる。また、利用者からのアンケート結果を見ても、管理運営や自主事業の内容に高い評価が得られており、特に自由記述の内容を見ると、事業者の努力が利用者から高く評価されていることが理解できる。</p> <p>なお、コロナ禍の前からすれば利用者が未だ回復していないこともあり、自主事業等収入が計画より下回っている点と支出についても人件費と物件費が前年度より削減されているものの計画より上回っている点など、物価高騰への対応も含めて経営については更なる努力が求められる。</p>

令和3年度 指定管理者年度評価シート

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	S	利用者アンケート調査では、各項目全てにおいて高評価を得ており、利用者満足度は90.5%と昨年度からさらに上昇し、達成率も129.3%となった。利用者からの苦情やトラブルの発生もなく、ニーズをしっかりと把握したうえで事業を展開している。
市費の縮減	A	施設の老朽化に伴い修繕費が増加傾向にある中、早期に不具合箇所を発見し、随時修繕を施すなど、施設の延命化及び大規模修繕の発生の抑制に努めており、市費の縮減に貢献していると評価できる。
管理運営の履行状況	B	アンケート調査による利用者の満足度は各休憩所とも高く、常に利用者の立場に立って管理運営を行い、満足度及びサービスの向上に取り組んでいると評価できる。自主事業としての食事提供事業が一部休憩所で実施できていない状況であるが、概ね事業計画及び本市の定める水準どおりの効果が得られている。
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営		
事業計画の実施状況		
施設の有効利用		
社会的責任・市の施策との整合性		
総合評価	B	苦情や事故等はなく、利用者の満足度も高く、施設の設置目的や指定管理者として果たすべき役割を踏まえ、利用者のニーズに沿って適切な施設の管理運営が行われている。 概ね事業計画及び本市の定める水準どおりの効果が得られたと言えるが、更なる収支状況の改善が求められる。 また、今後、幅広い利用者の意見が聴取されるようアンケート回答数の増加に努めていただきたい。