

1 基本情報

施設名称	港湾労働者休憩所（4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4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	令和4年4月1日～令和9年3月31日
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6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	97.5%
達成率	139.3%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	34,174	31,084	+3090

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	7,740,942	6,837,314	956,142	概算にて想定していた修繕費が設備の故障等により増加したため。
	計画	6,784,800	6,762,800		
利用料金収入	実績	－	－	－	－
	計画	－	－		
その他収入 （自主事業等収入）	実績	27,868,650	23,400,820	4,007,450	食事提供事業において食材価格の高騰により昨年度に引き続き、価格改定を行ったものの、利用促進策の結果もあり、利用者の増加により売り上げ増となったため。
	計画	23,861,200	23,641,200		
合計	実績	35,609,592	30,238,134	4,963,592	－
	計画	30,646,000	30,404,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	1,043,929	926,514	-6,571	－
	計画	1,050,500	1,050,500		
物件費	実績	9,576,788	10,229,247	573,288	人件費の高騰の影響により委託費が増加したため。
	計画	9,003,500	9,003,500		
その他事業費 （自主事業等支出）	実績	35,438,644	31,184,905	3,890,644	食事提供事業における食材価格の高騰と利用者の増加に連動して副食費等の経費が増加したため。
	計画	31,548,000	31,420,400		
合計	実績	46,059,361	42,340,666	4,457,361	－
	計画	41,602,000	41,474,400		

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	139.3%	S	-

（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	当該等施設は、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きているが、日常点検の実施により、重大な不具合箇所が生じる前に迅速な対応を行うことができおり、施設の延命化を図り、もって市費の縮減に寄与したものと考えている。

（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	当該等施設は、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きているが、日常点検を実施により、重大な不具合箇所が生じる前に迅速な対応を行うことができおり、施設の延命化を図り、もって市費の縮減に寄与したものと考えている。
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従業員へ人権研修を実施し人権への配慮の取り組みを行っている。 アンケート結果より、港湾労働者の休憩施設として安全・安心な食事提供事業を通して、利用者ニーズに応えた運営ができたものと考えている。

5 利用者ニーズ・満足度等

<p>1 施設利用者へのアンケート調査を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：令和5年10月23日から令和5年12月22日 ・回答数：134件 ・質問項目 <ol style="list-style-type: none"> 1 建物施設や設備等（証明・空調・外部トイレを含む）の状態は如何でしょうか。 <ul style="list-style-type: none"> ①満足95.5% ②不満4.5% 2 駐車場スペースの利用はしやすいですか。（駐車しやすいや入りやすさ等【ウイング】） <ul style="list-style-type: none"> ①満足95.5% ②不満4.5% 3 自販機は充実していますか。 <ul style="list-style-type: none"> ①満足96.3% ②不満3.7% 4 食事の味付けは如何でしょうか。 <ul style="list-style-type: none"> ①満足99.3% ②不満0.7% 5 食事の量・価格は如何ですか。 <ul style="list-style-type: none"> ①満足98.5% ②不満1.5% 6 食堂従業員の対応は如何でしょうか。 <ul style="list-style-type: none"> ①満足100% ②不満0% 2 意見等 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートにおいて、肯定的な意見が多数を占め、最も多かったのが、「食事が美味しい」との意見であった。
--

6 外部専門家意見

利用者満足度は97.5%と極めて高く、前年よりも向上し、数値目標に対して十分な達成率である。利用実績も前年より向上している。アンケート結果から利用者の満足度の高さが伺え、事業全体として評価できる。とくに、食事については、味付け：99.3%、量・価格：98.5%と高い満足度である。自由記述でも食事内容に対して肯定的な意見が多く、なかには「コンビニは嫌。食堂最高」という意見もあり、コンビニとの差別化も図れている。また、食堂従業員の接客満足度も100%であり、従業員の優しさや人柄を評価する意見も見られた。一方、満足度の高い食事提供は、従業員に依存する属人的な要素が強いため、将来的な人材確保を検討する必要がある。また、昨今の物価・人件費高騰を踏まえた予算計画も必要であろう。アンケートの回収数が前年度に比べて増えている点は評価できる一方、休憩所ごとの回収数にバラツキがあるため、QRコードを用いたアンケート実施も検討願いたい。集計作業も容易になるはずである。

維持点検に関しては、日々適正な管理を実施されている。施設の老朽化に伴い修繕費が毎年増加しており、これからはどこまでこの施設を維持していくのか判断が求められる。

自主事業である食堂運営において、コロナ禍も終わり、利用者が増加している。また、アンケート数は、より適正な評価をするため回答数を増やす努力をされたことを理解する。アンケート結果より、利用者の満足度は非常に高いことが見て取れ、指定管理者の日々の努力が認められる。ただ、利用者の属性を見ると「港湾以外」の利用割合が高く、「初めて利用」という回答者も一定の割合を占めている。アンケートの取り方によるものかもしれないが、事業目的が港湾関係で働く人のための福利厚生施設という位置づけであるため、今後大阪市が費用をかけて、これら施設を維持するののかという根本的な判断にもかかる点である、そのため、実際の利用状況に関して更に調査を求めたい。

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、各項目において概ね高評価を得ており、利用者満足度は97.5%、達成率も139.3%と高水準となっている。また、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の事業展開ができています。
市費の縮減	A	大阪市が指定管理者に支払う業務代行料は、昨年度と比べ増額になっている。理由としては、設備の故障等による修繕費の増額である。しかしながら日常点検を実施により、指定管理者が建物本体及び付帯設備の不具合を早期に発見し、補修を施すことにより建物の延命化に努めるなど市費の縮減に努力している。
管理運営の履行状況	B	提示された事業計画のとおり適切に施設の管理運営がなされており、達成率も139.3%と高水準であることから、良好な管理運営が実施され本市の求める水準に達している。また、施設の利用促進及び利用者サービスの向上につながる自主事業である食事提供事業を実施している。アンケートによる利用者の満足度も高いことから、休憩所の利用者のニーズに沿ったサービス展開ができていると認められる。
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	<p>施設を活用した自主事業では、利用者の満足度の高さが伺え、質の高いサービスを提供していることがわかる。港湾労働者の福利厚生増進に寄与するという施設の設置目的を実現していると言える。引き続き適正な管理運営に努めたい。</p> <p>コストの削減という点においては、昨年度に比べて業務代行料が増額していることから、経費削減に向け取り組みたい。</p>
------	---	---