

令和４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（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４年４月１日～令和５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	93.4％
達成率	133.4％

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	31,084	29,361	+1,723
稼働率	99.2％	97.0％	2.2％

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	6,837,314	5,601,768	74,514	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	6,762,800	5,445,000		
利用料金収入	実績	－	－	－	－
	計画	－	－		
その他収入 （自主事業等収入）	実績	23,400,820	21,104,280	-240,380	計画より稼働日が2日少なかったことに伴って食事提供事業の収入が減少したため。
	計画	23,641,200	30,713,100		
合計	実績	30,238,134	26,706,048	-165,866	－
	計画	30,404,000	36,158,100		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	926,514	937,827	-123,986	従業員数が減少したことにより人件費が減少したため。
	計画	1,050,500	892,100		
物件費	実績	10,229,247	7,909,412	1,225,747	指定管理者選定時に算出した委託料及び光熱水費が物価変動など社会事情により高騰したため。
	計画	9,003,500	6,667,100		
その他事業費 （自主事業等支出）	実績	31,184,905	29,513,169	-235,495	食器類の買入により消耗品費が増加しているものの、委託料の見直しを行ったことにより委託料が減少したため。
	計画	31,420,400	35,713,700		
合計	実績	42,340,666	38,360,408	866,266	－
	計画	41,474,400	43,272,900		

令和４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	133.4％	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	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日常点検等を実施することにより、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来ているが、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。 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ることにより、安全・安心な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

1 施設利用者へのアンケート調査を実施
・実施期間：令和４年12月1日から令和５年１月31日
・回答数：65件
・質問項目
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。
①満足81％ ②どちらでもない19％ ③不満0％
2 食堂の開設時間はどうでしょうか。
①ちょうど良い94％ ②短い6％
3 食事メニュー（品数）は如何でしょうか
①適当96％ ②少ない4％
4 食事の味付けは如何でしょうか
①ちょうど良い96％ ②味が濃い3％ ③味が薄い1％
5 食事の分量（おかず）は如何でしょうか
①多い18％ ②ちょうど良い81％ 少ない1％
6 食事の値段は如何でしょうか
①安い51％ ②適正価格45％ ③少し高い4％
7 食堂従業員の対応は如何でしょうか
①良い91％ ②普通9％ ③悪い0％
2 意見等
・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」との意見であった。

令和４年度 指定管理者年度評価シート

6 外部専門家意見

点検の記録などを見ると、指定管理者は、施設の管理に関する業務代行において設備の保守・点検、警備、清掃を十分に実施していると考ええる。ただし、会計報告では、物件費、委託費が当初予算を100万円余りオーバーしている点や、光熱水費に関する料金も上昇しており、残り4年間の委託料に関して考慮の余地がある。 また、自主事業である食堂運営においても、SNSを活用するなど利用者増の取り組みや、利用者の満足度を高める工夫を行っている。各施設で回転率に差があるので、回転率の低い施設では更なる利用が見込めるよう取り組みを期待したい。 また、アンケート調査は成果指標の目安となっているため、最低限必要なアンケート取得数を決めておく等の対策が必要ではないか。
数値目標に対して十分な達成率であり、稼働率も前年に比べて向上している。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、自由記述から事業者が提供する食事品質のみならず、利用者に対するサービス、心配りが高く評価されている。SNS（インスタ）や口コミをみて、来訪した利用者も一定数いるようであり、こうした新しい取り組みも評価できるとともに、今後も継続的に情報発信に努めてもらいたい。 現状では問題になっていないと思われるが、今後は人材確保がより深刻化する心配もあるため、事前に対応を検討していただきたい。

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93.4%、達成率も133.4%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	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、施設の延命化に努め大規模修繕の発生の抑制に寄与している。よって、市費縮減に貢献していると評価する。
管理運営の履行状況		B	常に利用者の立場に立った管理運営を行う等、サービス向上に積極的に取り組んでいる。特に新型コロナウイルス感染症の影響下において、食事提供事業を継続してきたことは評価できる。
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	管理運営について、施設の設置目的を踏まえた適正な維持管理を行うとともに、自主事業においては、利用者ニーズを踏まえたサービスの提供を行い、そのことが利用者の満足度の高さに表れている。引き続き適正な管理運営に努めてもらうとともに、委託先の選定を含めた人材の確保についても留意願いたい。 収支においては、光熱水費の上昇等の社会情勢の影響はあるものの、支出額が計画を大きく上回っており、また今後も賃金上昇に伴う委託費の増加等が見込まれることから、経費縮減に向け取り組まれない。 利用者アンケートについては、昨年度より回答数が増加しているものの、施設により回答数に差がある等、十分な数とは言い難い。本アンケート結果は、年度評価における成果指標に使用していることから、その重要性に鑑み、有効回答数のより一層の確保に努められたい。