

平成29年度 港湾労働者休憩所事業報告書

指定管理者 名 称 一般財団法人大阪港湾福利厚生協会

主たる事務所の所在地 大阪市港区築港3丁目7番15号
港振興ビル217号

代 表 者 理事長 鴻池 忠彦

1 年度区分（第2号関係）

（1）指定期間

平成29年4月1日から平成34年3月31日まで

（2）事業報告年度

平成29年度（平成29年4月1日から平成30年3月31日まで）

2 運営状況

（1）

①休業日

- ・盆（8月14日から16日）
- ・年末年始（12月30日から1月4日）
- ・土曜日、日曜日、祝日（国民の祝日に関する法律に規定する休日）

②臨時休業日

全施設＝12/29・10/23（台風の為）

安治川1号＝1/5、11、22、24

安治川2号＝4/3、6・5/1、2、8～10、18、19、22、29～31・6/1～30・7/1～7、18・8/17～21

10/16、30・11/2、6、20・12/11、25、28・1/5・3/14、27

（ただし、清掃業務については実施している。）

第3突堤北＝5/2・1/5

—運営者の体調不良等の臨時休業による—

（2）運営時間

- ・南港重量物ふ頭港湾労働者休憩所（以下、「ウイング南港」と言う。）
午前9時から午後3時まで（ただし、食事提供は11:00～14:00）
- ・北港白津ふ頭港湾労働者休憩所（以下、「ウイング舞洲」と言う。）
午前9時から午後3時まで（ただし、食事提供は11:00～14:00）
- ・安治川1号港湾労働者休憩所
午前10時から午後3時まで（ただし、食事提供は11:00～14:00）
- ・安治川2号港湾労働者休憩所
午前10時から午後3時まで（ただし、食事提供は11:00～14:00）
- ・第3突堤北港湾労働者休憩所
午前10時から午後3時まで（ただし、食事提供は11:00～13:00）

3 管理業務実施状況（第3号関係）

(1) 管理運営体制

項目	配置場所等	人数	業務内容等
施設運営管理	ウイング南港	2人	食事提供、施設内清掃、緊急対応等 (調理師免許所持者1名配置)
	ウイング舞洲	4人 (8月より3人)	食事提供、施設内清掃、緊急対応等 (調理師免許所持者1名配置)
	安治川1号	1人	食事提供、施設内清掃、緊急対応等 (食品衛生責任者養成講習修了者1名配置)
	安治川2号	1人	食事提供、施設内清掃、緊急対応等 (食品衛生責任者養成講習修了者1名配置)
	第3突堤北	2人	食事提供、施設内清掃、緊急対応等 (食品衛生責任者養成講習修了者1名配置)

(2) 維持管理業務実施状況

① 業務

項目	場所等	定期・ 日常	実施日 又は周期	再委託 の有無	内容
警備	ウイング南港 ウイング舞洲	・日常	・毎日	・有り	営業時間外及び土日祝日について機械警備を実施しています。
	安治川1号 安治川2号 第3突堤北	・定期	・月2回 ～3回	・無し	運営者若しくは協会担当者による巡回を実施
清掃	ウイング南港 ウイング舞洲 安治川1号 安治川2号 第3突堤北	・日常 ・定期	・毎日 及び周期	・有り	職員、委託先による毎日の施設内清掃、定期的に管理棟床面や窓ガラス、換気扇等清掃を実施
保守・点検	・施設内全般 ・電気設備点検 ・消防設備点検 ・駐車場保守	・日常 ・定期 ・定期 ・日常	・適宜 ・年1回 ・年1回 ・適宜	・無し ・有り ・有り ・無し	・施設内設備の適宜点検(目視等) ・法定点検、目視等 ・設備保守点検、目視点検 ・適宜点検(目視等)

② 修繕

項目	場所等	実施日	内容
厨房スポットエアコン故障	ウイング南港	5月	送風状態となり、メーカーに点検依頼したところ、基盤故障により、基盤の取替を行った。
男子便所小便器センサー故障	ウイング南港	5月	清掃作業中に、小便器（自動センサー）の水が止まらず流れ続けており、メーカーに点検依頼したところ、

			センサー故障により、センサーの取替を行った。
身障者便所便座取付具破損	ウイング南港	6月	便器と便座を接続している取付具（プラスチック製）が、割れによる破損の為、職員にて取替を行った。
厨房シンク給湯栓のコマ替え	ウイング南港	6月	給湯栓を閉栓しても、水が漏れる為、職員にてコマの取替を行った。
浄水器の取替	ウイング南港 ウイング舞洲	6月	それぞれの、給茶機及び製氷機の浄水器の取替を行った。
給湯器の故障	ウイング舞洲	7月	厨房及びシャワー室系統の給湯器が着火せず、メーカーに点検依頼したところ、販売後21年経過しており、部品がない為、給湯器本体の入替を行った。
会所内の根っこ除去	ウイング舞洲	8月	屋外便所の会所附近に植樹されている根っこが会所内にまで侵入し、詰まりの原因となる為、除去した。
身障者便所便座取付具破損	ウイング南港	9月	便器と便座を接続している取付具（プラスチック製）が、割れによる破損の為、職員にて取替を行った。
勝手口扉のガラスのひび割れ	第3突堤北	11月	勝手口扉のガラス（網入り）にひびが入っていた為、取替を行った。
厨房スポットエアコンからの水漏れ	ウイング南港	11月	スポットエアコンより水漏れが発生し、メーカーに点検依頼したところ、ドレン配管内部で詰まりが発生し、ドレンパンに逆流し、オーバーフローした為、配管内部の洗浄を行った。
照明器具安定器（休憩所）の故障	ウイング南港	12月	照明が点滅しており、蛍光灯を何度か交換しても改善せず、業者に点検依頼したところ、安定器不良との診断結果となったので、安定器の取替を行った。
厨房食器受けシンク排水のオーバーフロー	ウイング南港	12月	食器受けシンクの下部に設置されている排水パンが、流水すると、排水パンよりオーバーフローしており、職員による排水ホース内部の洗浄を行った。
食器洗浄機の誤作動	ウイング舞洲	1月	終了ブザーが鳴ってもすすぎが止まらない為、メーカーに点検依頼したところ、基盤による故障が判明した為、取替を行った。
身障者便所便座取付具破損	ウイング南港	2月	便器と便座を接続している取付具（プラスチック製）が、割れによる破損の為、職員にて取替を行った。
照明器具安定器（休憩所）の故障	安治川1号	2月	照明が点滅しており、蛍光灯を何度か交換しても改善せず、業者に点検依頼したところ、安定器不良との診断結果となったので、安定器の取替を行った。
食器洗浄機の給水管からの水漏れ	ウイング南港	2月	給水管より水漏れが発生し、業者に点検依頼したところ、内部のフレキ管のパッキンが劣化により、水漏れが発生した為、パッキンの取替を行った。

シンク（厨房）の 給水栓の首割れ	ウイング舞洲	2月	厨房の給水栓の首部分に亀裂が入り、水漏れが発生した為、職員にて取替を行った。
---------------------	--------	----	--

③ 備品購入

項目	場所等	実施日	内容
食券券売機の入替	ウイング舞洲	2月	券売機導入後、21年が経過し、稀にお札が読み込みせず、当該券売機はメーカー側が既に部品供給を行っておらず、修理も困難となった為、入替を行った。
食券券売機の入替	ウイング南港	3月	券売機導入後、23年が経過し、稀にお札が読み込みせず、当該券売機はメーカー側が既に部品供給を行っておらず、修理も困難となった為、入替を行った。

④ その他特記事項

項目	場所等	実施日	内容
低木樹木の剪定	ウイング南港	6月	本体棟周辺に植樹されている樹木剪定を行った。
低木樹木の剪定	ウイング舞洲	6月	本体棟周辺に植樹されている樹木剪定を行った。

(3) 管理業務実施状況に関する総括・自己評価

<p>弊協会は指定管理者として施設の管理を実施するにあたり、まず、利用者には安全・安心して施設を利用していただくための管理運営を第一に考えております。</p> <p>ただ、施設・設備の老朽化が進み、修繕費用の増大を招いていますが、適切な計画のもとで有効な維持管理に努め、また、コスト削減にも努力を払い、安定的なサービス提供に努めました。</p> <p>今年度は、安全管理対策や利用者の利便性の向上を目的として、上記のとおり補修等を行いました。また上記以外にも、市による排気ファンの取替工事や駐車場砂利敷き補修などを行いました。</p> <p>その他、現場従事者の管理向上策として、安全に対する自覚やスキル向上を目的とした消防訓練や協会職員による人権研修も実施し、利用者に対して安全・安心で利用できる施設作りをしました。</p>

4 利用状況（第4号関係）

(1) 利用状況

(単位:人)

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
来場者数	3,003人	2,939人	3,185人	2,855人	2,823人	3,114人	
項目	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
来場者数	3,002人	3,109人	3,280人	2,783人	3,273人	3,597人	36,963人

(2) 利用状況に関する総括・自己評価

<p>平成29年度の利用者総数は36,963人で対前年度比98.8%となりました。(平成28年度37,427人) 要因としては、運営者の体調不調による休業が続いたことや10月に阪神高速道路の工事の影響などが考えられます。</p>
--

今年度より新たに指定管理者として、今までの経験を踏まえながら運営して参りましたが、港湾労働従事者数の停滞、作業時間の波動性、地域の状況に影響され伸び悩んだことは否めません。

ウイング南港では漫画本の設置を行ったりピート利用の増加に努め、ウイング舞洲においては新メニューの提供を行うなど、お客様の満足度の向上に努めましたが、利用者減という結果になりました。

5 収支状況（第5号関係）

(1) 収支状況 (税込・単位：千円)

項目	金額
収入	30,737
事業収入	25,631
業務代行料	5,106
支出	39,178
人件費	663
管理費	38,515
収支差引	△8,441

(2) 収支状況に関する総括・自己評価

指定管理者の更新を行って初年度である今年度は、管理事業である自動販売機収入については、改めて入札を行った結果、平成28年度の契約金額より若干の増益となりました。ただし、休憩所自体の利用者数が減少しているなかで、自販機メーカーやベンダーから更新時に設置料の値下げ要請や撤退などが予測されます。また自主事業では運営者の体調不調による休業が続いたことや10月に阪神高速道路の工事の影響により、前年より約28万円減(98.8%)となりました。なお、支出においては各経費の節減等に取り組んだ結果、若干ではありますが、前年より約17万円減(99.6%)となりました。

また利用者の皆様には無理のない範囲で、「節電・節水」の周知を図り、少しでも省エネに繋がるように努めました。

6 管理経費縮減への取組状況

(1) 管理経費縮減への取組状況

項目	内容	効果等
①光熱水費の削減 努力	職員及び現場従事者全員はもちろんのこと、利用者の方にも「節電・節水」の周知活動を行い、経費節減に努めました。営業終了後の蛍光灯の消灯やエアコンスイッチオフや冷暖房運転期間における適正温度の設定などに取り組みました。また、巡回時には不必要な水道水の使用の確認などを実施して、必要以上のエネルギーを使用しないように心掛けました。	費用削減には繋がりませんが、職員及び現場従事者の意識改革は図れました。

項目	内容	効果等
②維持修繕費の削減努力	施設・設備の老朽化が進み、前年より修繕費は増加しましたが、軽微な修繕については自社で行い、コスト削減を図りました。	①同様に費用削減には繋がりませんでした。自社で修繕を行う事により職員のスキル向上が図れました。

(2) 管理経費縮減への取組状況に関する総括・自己評価

管理経費縮減については、今年度は職員の退職に伴い委託費が増加しましたが、企業努力で経費の縮減が可能となりました。ただ、建物及び設備の老朽化や経年劣化に伴い、今後修繕費の増加も見込まれますが、軽微な修繕については、自社で実施し、巡回点検を行い未然に大きな修繕が発生しない様に努めます。

7 サービス向上策

(1) 利用者の意見や満足度の把握状況（利用者アンケート等）

項目	内容	結果等
要望調査 満足度調査	アンケートによる調査 アンケート内容 1. 職業 2. 食堂の利用頻度 3. 建物や設備の状況 4. 食堂の開設時間 5. 食事メニュー 6. 食事の味付け 7. 食事の分量（おかず） 8. 食事の値段 9. 給茶設備 10. 食堂従事者の対応	アンケートによる調査を行い、59枚の貴重なご意見をいただきました。 ①アンケートのうち、初めて食堂を利用される方が約13%おられましたので、この方たちに今後リピーターになっていただくよう努めてまいりたいと思います。 ②食事の味付けについては約93%の方が美味しいと評価していただきました。 ③食堂従事者の対応については、「愛想がよい」、「頑張っている」が約93%と多数の方からお褒めいただきました。 結果としては、ほとんどの利用者の方に満足して頂いておりますが、更なる満足度の向上を目指して運営に取り組みました。

(2) サービス向上策に関する総括・自己評価

利用者アンケートを実施し、施設や設備について約66%の方が満足しておりますが、不満と思っている方も一部いらっしゃいますので、少しでも不満に思われている利用者が快適に過ごせるよう、施設の更なる維持管理に努めてまいります。

また、利用者にとってより利用しやすい港湾労働者休憩所を目指し、自主事業である食事提供事業でも安価でボリュームのある商品作りに努め、食堂従事者の対応や食事の味付けについても利用者の約9割以上の高評価を得ており、一定のサービスは図れているのではないかと思います。

また利用者サービスに関しては、一部の休憩所では新メニューの提供や漫画本の設置などを行い、新規利用者及びリピート利用者のいずれの利用者も満足できるサービス向上策を図りながら、休憩所の活性化を図りました。

8 利用促進策

(1) 自主事業等の実施状況

名称	場所等	実施日	利用料等	内容
食事提供事業	各休憩所内	毎日	有料	通常のサービスランチの提供に加え満腹飯・麺セットや新メニューの提供、漫画本の設置など新規利用者及びリピート利用者の獲得に努めました。
自動販売機事業	各休憩所屋外	毎日	有料	自動販売機を設置し 24 時間利用サービス向上を図りました。 ただ、コンビニによる低価格のコーヒー販売や自販機業者同士の低価格化などで競争が激化し、今後は設置されている一部の自販機メーカーやベンダーの撤退や設置料の減額も予測されます。

(2) その他特記事項

項目	場所等	実施日	内容
案内チラシの作成・掲示	各休憩所内、近隣施設等	不定期	休憩所の周知向上や利用者の同僚や同業者への宣伝用に案内チラシを作成し、休憩所内にはポスターを掲示しています。 また、近隣の港湾運送事業者に PR を兼ねて案内チラシ配布を行いながら利用者増に努め、近隣企業の集会への参加を行い、近隣企業への周知活動にも努めました。

(3) 利用促進策に関する総括・自己評価

<p>平成 29 年度は 5 休憩所での利用者数は前年度と比較し、36,963 人と 1.2% 減（平成 28 年度：37,427 人）となり利用増進とはなりませんでした。ウイング南港は 10 月に阪神高速道路の工事に伴い減少傾向となり、ウイング舞洲では一昨年 11 月に休憩所に隣接していた港湾運送事業者の移転で減少を予測しておりましたが、若干の増加となりました。在来の休憩所では運営者の体調不良により休業が続いた休憩所もあり、減少傾向になったものと考えられます。</p> <p>ただ、5 休憩所のうち 3 休憩所においては利用者数が若干ではありますが、増加したことが、この減少率で食い止めたものと思われます。</p>
--

9 事故・苦情等

(1) 事故・故障・警報等の内容と対応

日付	場所等	内容	対応
	特になし		

(2) 苦情等の内容と対応

日付	場所等	内容	対応
	特になし		

(3) 事故・苦情等に関する総括・自己評価

利用者には安心・安全を第一に施設を利用していただくことが大前提で、施設の安全点検などを実施し、また、アンケート意識調査を実施して利用者の意見、要望を汲み取り誠実に対処した結果、トラブルや苦情などは皆無でした。

また、現場従事者の質の高い接客サービスや温かい食事提供を心がけて利用者の安心感を得ていると自負しています。

10 その他報告事項

特になし
