

指定管理者評価シート

事業名	国際交流施設運営管理費	所管課(電話番号)	総務局国際部交流課(211-2032)
-----	-------------	-----------	---------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌留学生交流センター	所在地	豊平区豊平6条6丁目5番35号
開設時期	平成12年1月	延床面積	5022.28㎡
目的	留学生等に良質な宿泊施設を提供するとともに、市民と留学生等との交流の場を設けることにより、市民及び留学生等の相互理解並びに親善を深め、もって本市の国際化に資すること。		
事業概要	(1) 留学生等のために宿泊施設を提供すること (2) 市民と留学生等との交流の場を設けること (3) 会議室その他のセンターの施設(宿泊施設を除く。)を使用に供すること (4) その他センターの設置目的を達成するために必要な事業		
主要施設	宿泊室(100室)、会議室、学習室、交流ラウンジ、軽スポーツ室、屋外自転車置場(138台)		
2 指定管理者			
名称	公益財団法人 札幌国際プラザ		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 1施設		
業務の範囲	(1) 統括管理業務 (2) 施設・設備等の維持及び管理に関する業務 (3) 施設における事業の計画及び実施に関する業務 (4) 施設の利用等に関する業務 (5) 前各号に掲げる業務に付随する業務		
3 評価単位	施設数: 1施設		

II 令和4年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>留学生等に対し安全快適な居住空間を提供すると共に、市民との交流事業を実施することで相互理解と親善を深め、札幌市の国際化に資するという理念のもと、「令和4年度 管理業務計画書」を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「令和4年度管理業務計画書」を策定し、平等利用に係る取り組みについては、施設の利用にあたり、合理的な理由なく利用の制限を行ったり、特定の利用者を優遇又は冷遇することのないよう、職員に対しては関係規則の理解や研修等の実施により方針を徹底し、不公平感を生じない業務を遂行した。</p>	<p>計画において定めた基本方針に則り、館生である留学生が快適な生活を送り、心身の健康を維持できるよう、職員一同が創意工夫に努め、適切に管理業務を実施した。加えて、館内での感染症クラスター発生予防に努めつつ、市民との交流プログラムは徐々に再開した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> コロナ禍の中、感染防止対策を徹底しつつ、入居者への配慮を両立できていた。要求水準を満たし、管理業務計画書に沿った適切な運営がなされていた。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	コロナ禍の中、感染防止対策を徹底しつつ、入居者への配慮を両立できていた。要求水準を満たし、管理業務計画書に沿った適切な運営がなされていた。			
A	B	C	D								
コロナ禍の中、感染防止対策を徹底しつつ、入居者への配慮を両立できていた。要求水準を満たし、管理業務計画書に沿った適切な運営がなされていた。											

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ エネルギー起源二酸化炭素の削減

「札幌市温暖化対策推進計画」に基づき、二酸化炭素排出に関係する電気やガスの節約を入居者、施設利用者呼びかけ、削減に取り組んだ。

▼ 環境配慮の推進

冬季においても換気を徹底していたことからエネルギー効率の低下は避けられなかった一方で、冷暖房の運転時間をこまめに調節することにより、ガスの使用量を前年度比で約30%(約14,800㎡)削減することができた。

▼ 支障のない範囲で、次のような方法でエネルギー消費削減に努めた: ①暖房の運転時間を館内(室内)温度・湿度及び外気温など気象状況に応じてこまめに調節。②冷房(28℃・暖房温度(21℃)を集中管理で固定し、基準温度を徹底 ③ロビー・廊下・共用トイレの間引き点灯の実施 ④業務用大型冷蔵庫の電源を事業に必要な時以外は切る。⑤駐輪場の照明を間引き点灯。⑥館内共用部のうち差し支えない部分の照明を常時消灯。

▼ ゴミ減量のため、ミスコピー紙の裏面活用を徹底し、トイレトーパー、コピー用紙、文具類等については、グリーン購入ガイドライン指定品を購入するよう心掛けた。

▼ 食品ロス削減の取組の一環として、規格外野菜の受入を行い、館生に無償提供した(7月～10月)ほか、企業からの寄贈品(食料品)を継続的に受け入れた。

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

▼ 管理運営を統括する統括管理責任者を配置するとともに、その職務代理者を定めた。従業員を計画どおり配置し、供用時間に常時対応できる体制を確保した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 当財団イントラネットの活用のほか、月間行事予定を事務室内ボードに記載し、職員間で業務予定を確認するとともに関係する委託業者等とも必要な情報の共有を図った。

▼ 入居者には声かけに努め、会議室等利用者を含む来訪者には丁寧で品位ある対応を心がけた。

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

▼ 委託業務: 警備、清掃(日常・定期清掃、居室清掃、カーテンクリーニング)、設備管理(設備管理、消防設備点検、受水槽清掃、樹木年間管理、除排雪、自家用電気工作物保安全管理、管理・検針システム保守点検、空調・換気自動制御保守点検、電源制御システム保守点検、特定建築物点検、建築設備点検)については、第三者へ委託を行い、適正な業務が遂行されていることを確認した。

二酸化炭素排出量は、電気・ガス使用量と関連しており、入居者及び施設利用者等に常に節減を呼びかけている。特に、新規入居者にはオリエンテーション等により節減を意識付けた。空室となっている居室を調湿するための空調換気扇常時運転によるエネルギー消費や、館内換気の徹底による冷暖房効率の低下はやむを得ないことと判断し継続する一方、居室内の温度・湿度の測定を常時行い、外気温等の気象状況に照らしながら、冬季の暖房運転時間のこまめな調節を行った。

計画に基づき責任者等を配置し円滑な管理運営ができて体制を整えた。

情報を共有し均一で良質なサービスを提供できた。入居者は館内行事を通じて親交を深めている。

委託業者の監督・指導を怠りなく実施し、日頃の情報交換を密に行った結果、突発的な故障・不具合等に際しても、遅滞なく対応できた。

前年は達成できなかったガス使用量の削減について、冷暖房時間の調整などの工夫により、大きく使用量を削減できたことは具体の成果として大きく評価できる。また、食品ロス削減の取組が、入居者への生活支援にもなっており、入居者の生活の満足度向上につながったと考えられる。

施設運営に適切な人員が配置され、体制が確立されていた。

職員間での状況共有の方法が確立され、入居者へのサービス向上に資するものとなっていた。

委託業者との連携及び監督を行いながら、適切な施設管理がなされていた。緊急時の対応についても遅滞なく行われた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼札幌留学生交流センター運営協議会

開催回	協議・報告内容
第1回	11月10日(木)実施。令和4年度上期の入居状況、事業等実施状況を報告後、情報交換を行った。
第2回	3月14日(火)実施。令和4年度の入居状況・事業等実施状況の報告後、情報交換を行った。
<協議会メンバー> 指定管理者、札幌市国際部交流課、豊平第17分区町内会長、北海道大学学務部学生支援課、札幌大学企画部国際交流課、札幌国際プラザ外国語ボランティアネットワークSKY	

▼ 関係機関

開催回	協議・報告内容
第1回	6月 北海道大学学務部と、センター管理運営状況や北大における秋季新規渡日者の動静見込みなどについて情報交換を行った。
第2回	12月 北海道大学学務部と、センター管理運営状況や北大における春季新規渡日者の動静見込みなどについて情報交換を行った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

業務遂行においては、プラザが行っている他の業務と経理を明確に区分し、業務に係る経費の収支については、帳簿及び預金口座により管理している。また、内部監査を実施して現金の適正管理に努めた。

▽ 要望・苦情対応

平日・昼間の苦情については、事務室職員が受け付け、平日の夜間、土・日・祝日等の休日の苦情については、警備員が受け付けることとしている。苦情の内容によって、プラザ企画事業部や札幌市と相談・協議の上、対応している。要望事項(アンケート記載分)については、事務室内で協議し、対応可能な事項は改善した。

▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)

▼センター内にアンケート箱を設置し、利用者の声を聴き取っている。
▼入居者アンケートを実施しており、対応可能な事項は即実行し、生活環境の改善に努めた。
▼施設利用者には通年でアンケートを実施し、要望については対応可能な範囲内で遅延なく対応した。
▼交流事業ごとに参加者アンケートを実施し、次回以降のプログラムに反映している。
▼館生の生活上の事件・事故等トラブルについて、迅速かつ適切に処理・対応のうえ、速やかに札幌市へ報告を行った。

運営協議会を設置し、管理業務等の状況報告を行った。

町内会や大学等関係機関・団体と積極的に意見交換等を行い適切に対応した。

当センター入居者の多数が所属する北海道大学の受入担当部局と、センターにおける感染症対策等について、また北大側での新規渡日者受入予定等について情報交換を行い、円滑な施設運営につなげた。

公認会計士・税理士による監査を行い、客観的に点検・確認を受け、適切に処理できた。

当年度において館生や外部からの苦情はなかった。

管理運営事業及び交流事業について入居者や利用者等の声を反映するよう努めた。

札幌市への報告等は速やかに行なった。

運営状況について、運営協議会を通じて協議会会員に適切に報告がなされていた。また、情報交換も有意義なものであった。

公認会計士等の監査を受けており、帳簿および現金の管理が適切になされていた。

苦情対応の体制が確立されているとともに、苦情が発生しない運営を行っていた。

入居者アンケートの結果から、非常に満足度が高い結果が得られている。また、数少ない事件・事故等についても速やかに報告・対処がなされていた。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼センターで働く職員に対し、最低賃金920円(時間額/令和4年10月2日効力発生)を上回る時給を支給した。 ▼センターで働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。 ▼全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。 ▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。 <p>また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 ▼再委託により実施している警備及び清掃業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関する情報提供を求めた。 	<p>各関連法令に基づき、適切な労働環境の維持に努めた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">労働環境の管理が、適切になされていた。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	労働環境の管理が、適切になされていた。											
A	B	C	D																
労働環境の管理が、適切になされていた。																			
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼複合施設であるため、関係団体合同で消防計画を作成のうえ所定の訓練を実施し、有事の際に対応する組織編成表により行動し、利用者の安全確保に努めている。 ▼施設管理運営業務期間中の法律上の損害賠償保険に加入しているほか、一部の交流事業ではレクリエーション保険をかけて実施している。 <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼清掃、警備、保守点検業務について、仕様書のとおり実施した。 ▼消防設備は法定点検により不良箇所があった場合は速やかに改修工事を行った。 ▼水廻りやベッド等の引出修理等の小規模な修繕を迅速に実施して快適な住環境の維持に努めた。 ▼室内クロス汚損が著しい居室について張替工事を行うとともに、損耗程度が重度の備品等を選定し計画的に取替工事を行った。 ▼館内の換気・消毒を定期的に行った。 ▼敷地内倒木発生(9月)の際、札幌市に直ちに報告のうえ、伐採等の処理を速やかに行った。 ▼厳冬期に発生する軽スポーツ室屋根の雪庇を都度落とすなど、落雪事故・設備破損防止に努めるとともに、転倒事故防止のため敷地内及び周辺に発生した氷結路への砂播きを行った。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼新入館生オリエンテーションで防災・避難等について説明し、館生への周知を図った。 ▼6月 夜間を想定した防災避難・通報等の訓練を併設施設である札幌国際ユースホテルと共同実施した。 ▼10月 館生の避難訓練と地域住民との合同防災訓練を行い、避難及び消火器取扱訓練、AED操作訓練を実施した。また、地震災害や火災に対する備えを具体的に説明する資料を新たに作成・配布し講話を行ったほか、豊平警察署の協力を得て防犯に関する講話も実施した。 	<p>関係団体とは日頃から情報交換を密に行い、協力体制を確認している。重大事案の発生は、一件もなかった。</p> <p>緊急性の高いものは速やかに修理を行い、その他は入退去スケジュールに照らし計画的に改修を実施した。また、札幌市との協議により共用設備や居室備品の修繕・交換を行い居住環境を整え、適切な維持管理ができた。</p> <p>合同防災訓練等の機会を通じて、過去の地震災害時の対応事例や災害時の情報収集の方法、館生自らができる備えなどについて具体的に指導することができた。また、こうした情報を、参加した近隣住民とも共有する。こと</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">日頃から関係団体との協議が行われており、連携体制が確立されていた。</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">適切な設備、備品の管理が図られていた。また、新型コロナウイルスの影響により入居率が低下した際にも、室内備品等の維持管理を適切に行っており、年度中に入居率が回復してから快適な住環境が保たれていた。また、倒木の発生に当たっても速やかに対応が行わ</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">隣接施設や地域住民と合同で防災訓練を実施するなど、入居者の防災意識を高めるだけではなく、周辺との連携も上手に行われていた。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	日頃から関係団体との協議が行われており、連携体制が確立されていた。				適切な設備、備品の管理が図られていた。また、新型コロナウイルスの影響により入居率が低下した際にも、室内備品等の維持管理を適切に行っており、年度中に入居率が回復してから快適な住環境が保たれていた。また、倒木の発生に当たっても速やかに対応が行わ				隣接施設や地域住民と合同で防災訓練を実施するなど、入居者の防災意識を高めるだけではなく、周辺との連携も上手に行われていた。			
A	B	C	D																
日頃から関係団体との協議が行われており、連携体制が確立されていた。																			
適切な設備、備品の管理が図られていた。また、新型コロナウイルスの影響により入居率が低下した際にも、室内備品等の維持管理を適切に行っており、年度中に入居率が回復してから快適な住環境が保たれていた。また、倒木の発生に当たっても速やかに対応が行わ																			
隣接施設や地域住民と合同で防災訓練を実施するなど、入居者の防災意識を高めるだけではなく、周辺との連携も上手に行われていた。																			

(4)事業の計画・実施業務	▽ 市民と留学生等の相互理解と国際親善に関する学習機会の提供業務		A B C D
	<p>▽ 市民と留学生等の相互理解と国際親善に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 感染症対策を十分に取しながら、町内会や関係団体と協議を重ね、社会情勢を見極めつつ徐々に行事を再開し、学習・交流機会の提供に努めた。 ▼ 多文化共生意識醸成事業として、町内会との合同花植え、北海道神宮例祭山車曳き参加、地域との合同防災訓練、留学生文化紹介セミナー、地域文化体験事業を実施した。 ▼ 合同防災訓練においては、消防署との協議により署員・消防団員による直接の訓練指導は行わず、自主訓練として実施した。地域住民とともに一次救命措置・災害時の対応・地域防犯について学ぶことができた。 <p>▽ 市民と留学生の相互理解と国際親善に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 札幌市及び札幌周辺に在住する外国人を対象としてボランティア団体「窓」が開催する日本語教室は館生限定として運営を再開した。 ▼ 企業を通じて市民からの食糧・日用品等の支援品を随時、館生に配布した。 <p>▽ 留学生等への相談対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 各種相談については、職員やRA(日本人レジデントアシスタント)が丁寧に対応するとともに、土日祝休日や夜間には必要に応じ警備員を通じた連絡体制により迅速な相談対応を行った。留学生子弟の保育・教育機関への入園・入学の相談については、当人と園・学校との円滑なコミュニケーションを支えるための連携体制を構築するとともに、継続的な相談対応体制を整えている。また、当財団が運営する外国人相談窓口とも必要に応じ連携を図り対応している。 <p>▽ 企業と留学生等との交流業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 12月に、行政書士やキャリアコンサルタントを招き、就職活動に関する相談会を座談会形式で実施。就労ビザの仕組みや就職活動全般について学ぶ機会を提供した。 	<p>感染症対策を十分に取ながら、留学生とその家族の心身の健康維持及び安全な生活に資する事業を可能な範囲で実施した。実施に際し、関係団体とは早くから協議を重ね、安全な事業執行に努めた。</p> <p>行政当局等からの要請や提供情報について、分かり易い内容となるよう努め、迅速かつ適切に入居者へ提供した。</p> <p>支援活動を通じて市民と留学生の相互理解・国際親善がいつそう深まった。</p> <p>アンケート回答からも職員等の対応には十分な満足度が示されている。</p> <p>相談会を実施したほか、個別の相談に随時応じている。</p>	<p>感染症対策との両立を図りながら、徐々に交流活動を再開できている。令和4年度は昨年度より多くの事業を実施しているが、施設も開放されていない状況から館生同士の交流が中心となった。令和5年度は外部との交流の促進にも期待したい。</p> <p>センター内の掲示板や、入居者が目につきやすいところで情報提供を行うなど、より多くの入居者が情報を確認できるよう工夫がなされていた。</p> <p>感染症の状況を鑑みながら、日本語ボランティアを再開するなど、可能な限りの事業を実施していた。</p> <p>入居者の不便や不安に対し、管理室及びRAが適時、適切に対応していることで、安心できる良好な住環境が維持されており、この結果が、入居者アンケートによる非常に高い満足度につながっていると考えられる。</p> <p>対面による開催がなされたことは評価できる。今後も積極的な実施を期待する。</p>

(5) 施設利用に関する業務		▽ 利用件数等				新規渡日者に加えて、市内・国内からの転入居者の受入を積極的に行い、入居率向上に努めた。	A B C D				
			R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績		新型コロナウイルス感染症による入国制限が緩和されたこともあり、単身用・世帯用とも安定した稼働率を挙げている。また、居住者からのロコミなどによる入居者獲得のための策をとるなど、高稼働率につなげる積極的な取組がなされていた。令和5年度も、引き続き多くの留学生に利用いただけるよう稼働率の維持・向上に向けた取組に期待したい。会議室は、新型コロナウイルスの影響による閉鎖が長く、やむをえない稼働率だが、地域への開放周知など、利用率の向				
	居室 (単身用)	室数(室)	960	960	960	会議室は一般貸出を停止し当センター及び札幌国際ユースホステル関係者のみの利用に制限していたが、令和5年1月から利用人数等に制限を設けたうえで一般貸出を再開した。再開にあたり、公式ホームページで事前に告知したほか、過年度の利用団体には電話で再開予定や制限等の詳細について告知するなど、スムーズな利用再開に努めた。	新型コロナウイルス感染症による入国制限が緩和されたこともあり、単身用・世帯用とも安定した稼働率を挙げている。また、居住者からのロコミなどによる入居者獲得のための策をとるなど、高稼働率につなげる積極的な取組がなされていた。令和5年度も、引き続き多くの留学生に利用いただけるよう稼働率の維持・向上に向けた取組に期待したい。会議室は、新型コロナウイルスの影響による閉鎖が長く、やむをえない稼働率だが、地域への開放周知など、利用率の向	A	B	C	D
		件数(件)	505	860	880						
		稼働率(%)	52.6	89.6	91.7						
	居室 (世帯用)	室数(室)	240	240	240						
		件数(件)	208	220	190						
		稼働率(%)	86.7	91.7	79.2						
	会議室	件数(件)	33	240	69						
		利用人数(人)	101	720	241						
		稼働率(%)	1.1	8.0	2.5						
		▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件									
		▽ 利用促進の取組									
		【居室】①世帯居室は家族帯同者及び家族同居予定の者の利用を認めている ②2月・7月に入居者一斉募集について札幌市近郊の各大学に要項を送付し協力を依頼するとともに、ホームページやSNSを活用した ③市内・道外からの転入居希望者の受入を迅速に行った ④現入居者のクチコミ・紹介による転入居者の受入を積極的に行うべく、試行的に友人紹介キャンペーンを実施し、世帯2室・単身5室の合計7室の入居者獲得につなげた。									
(6) 付随業務		▽ 広報業務				ホームページやSNSの更新頻度をできる限り高く保つとともに、当センターの事業をはじめ施設管理上のお知らせなども掲載し、利用者の利便性を図っている。	複数の媒体にて事業や施設のお知らせを提供しており、様々な対象へ周知がなされるよう工夫されていた。	A	B	C	D
		当センターの公式ホームページ及びFacebookを日・英の2カ国語で運営した。コンテンツの更新等に際しても札幌市のウェブアクセシビリティに要求水準に配慮した。ホームページトップの「入居者の声」を紹介する特設コンテンツは、定期的に入れ替えを行い、施設の魅力を伝える工夫を行った。施設の貸館受付状況(再開等)について、ホームページを活用して告知した。									
		▽ 引継ぎ業務									
		当年度は他団体との引継ぎ業務は行っていない。									
2 自主事業その他											
▽ 自主事業		▼ 豊平区PTA連合会・豊平警察署の「子ども110番の家」に登録している。				学校や町内会等、地域との連携を密に管理運営を行った。	地域との連携が行われていた。	A	B	C	D
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等		▼ 清掃、警備、設備管理等の業務の委託及び小規模修繕工事等施設の管理維持に関する業務は、すべて市内に事業所を持つ企業に発注した。									
		▼ 清掃、警備、設備管理等の業務の委託及び小規模修繕工事等施設の管理維持に関する業務は、すべて市内に事業所を持つ企業に発注した。				市内企業等の活用については100%達成できた。また、福祉施策への配慮について引き続き努める。	市内企業の受注機会の確保に積極的に取り組んでいた。				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

		A	B	C	D
実施方法	会議室利用団体は通年、宿泊室使用者は12～2月、交流事業参加者は実施の都度、用紙配布により実施した。	会議室利用者・入居者ともに、接遇や職員による説明、プライバシーや感染症対策を含めたセキュリティ保持、施設状況等で要求水準の80.0%を大幅に超える高い満足度を示した。			
結果概要	<p><会議室利用者～回答:5団体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当年度1月からコロナ禍による閉鎖を解除し貸出を再開したため、5団体のみ利用・回答となっている。 ・申込・利用方法をはじめ接遇やサービス全体に対する評価は「とても良い」、「良い」を合わせて100.0%であった。施設・設備の状況に限っては「普通」との回答が1団体あったものの、利用団体はおおむね満足して利用していると思われる。 <p><入居者～回答:46人></p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理室窓口で用件を頼んだときの印象について、「迅速に対応してくれる」が100%、管理室窓口職員の説明は「わかりやすい」が100%で、前年度同様、たいへん好評を得ており、入居者との信頼関係を表す評価となっている。 ・センターでのプライバシーは、「守られている」「おおむね守られている」を合せて100%、セキュリティは、「十分に保たれている」「おおむね保たれている」を合わせて100%と、安心感をもって生活していると思われる。また生活における居室内の設備については「快適」、「おおむね快適」合わせて98.7%、共有施設についても「快適」「おおむね快適」を合せて96.1%で高い評価を得ている。 ・センターに対する総合的な満足度は、99%が「とても満足」「ほぼ満足」と回答している。 	<p>施設利用者の要望・意見に対する回答を掲示板に掲示して周知した。</p> <p>自由記述回答において改善等を要望する内容があった際には、迅速かつ可能な範囲で対応している。</p>			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】</p> <p>利用者からの要望・意見は、直接の聴き取りのほか、意見箱の設置やアンケートの実施により把握している。</p> <p>【対応】</p> <p>館生・会議室及び軽スポーツ室利用者の要望・意見に対する回答は掲示板に掲示し周知している。また、対応可能な策は可能な限り実施している。</p>	<p>入居者アンケートの結果を見ると、入居者の満足度が非常に高い。個別の回答を見ても、日々、管理室の職員やRAが日常的な不便・不安にきめ細かく対応していることがわかる。引き続き、この高い満足度を維持・向上できるような取組が実施されることを期待する。</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	54,787	58,662	3,875
指定管理業務収入	54,787	58,662	3,875
指定管理費	12,675	17,956	5,281
利用料金	41,881	40,706	▲ 1,175
その他	231	0	▲ 231
自主事業収入			0
支出	63,338	67,429	4,091
指定管理業務支出	63,338	67,429	4,091
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	▲ 8,551	▲ 8,767	▲ 216
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 8,551	▲ 8,767	▲ 216

▽ 説明

収入は、新規渡日者の入国が遅れるなどの要因により予算を下回る利用料収入となったほか、軽スポーツ室目的外使用料徴収業務が当年度中止となったが、指定管理費の増額措置を受けたため計画対比で3,875千円の増収となった。

支出は、経費削減に努めたものの人件費・資材費等の上昇による業務委託費の増加や光熱費高騰の影響が著しく、計画対比で増加することとなった。

利用料金収入は、新規渡日者の入国が遅れるなどの要因により計画比1,175千円減となった一方、指定管理費の増額措置を受けたため、結果として計画対比で3,875千円の増収となった。

支出は、光熱費高騰及び業務委託費の増加により、計画対比で4,091千円の増加となった。

収支差額は、計画対比で216千円減収となる8,767千円の支出超過となった

A	B	C	D

入居率が回復し、利用料金収入は増加したものの、光熱費の高騰等の要因により、収支の改善には至らなかった。経費削減を一層図るとともに、適切な受益者負担について検討を行うなど、持続的な施設運営が行えるよう、収支改善に向けた取組を進めていただきたい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼新規渡日者の入国が遅れるなどの要因により当初計画を下回る利用収入額となったことに加え、人件費・資材費等の高騰による業務委託費の増加や光熱費高騰の影響は著しく、回復傾向にあった利用料収益を圧迫した。

留学生交流センター単体のみならず財団全体での経営見直しを進め、安定的な経営維持に努めている。

適	不適

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応

▼個人情報については、適正に取り扱っている。
▼情報公開については、請求件数0件であった。
▼暴力団排除推進条例に則り、契約解除要件等市と同様の対応を行っている。

細心の注意を払って個人情報保護を図った。また、窓口交付用の会議室利用案内に暴力団排除に関する文言を明記した。

適	不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
<p>(1) 令和3年度末まで、新型コロナウイルス感染症による留学生入国制限の影響を強く受けたものの、政府による入国緩和措置が令和4年3月からとられたことを受け、当年度5月から本格的に新規渡日者を迎えることができた。こうした流れに加えて、良好な居住環境や充実した生活支援、迅速な相談対応が高く評価され、現居住者のクチコミ・紹介により、年間を通じて市内からの転入居者を随時迎え入れることができた結果、年間入居率は目標である80%を大きく上回ることができた。</p> <p>(2) 感染症予防策(人流の抑制、換気、消毒等)の徹底や入居者の行動変容を促す取組により、感染症クラスターの発生を予防することができた。</p> <p>(3) 前年度の所管局からの業務評価を受け、当年度からは多文化共生や就職支援に係る行事を、市民や協力団体の理解と協力を得ながら徐々に再開していくことができ、正常化に向け着実に進むことができた。</p>	<p>(1) 各大学における留学生受入が正常化するなか、各大学の受入担当部局と積極的な情報交換を行い、新規渡日者の受入をいっそう進める。これを補完するうえで重要となる新規渡日者以外の随時入居者募集・獲得については、現入居者によるクチコミ・紹介を促進するキャンペーンを実施し、さらなる入居率向上につなげる。</p> <p>(2) 施設の魅力・価値をさらに高められるよう、設備の維持管理を適切に行っていくとともに、これまで高い評価が得られている迅速かつ丁寧な入居者対応のさらなる充実を図る。</p> <p>(3) 入居者の多様性に配慮し、現在はひとつの階に留まっている「ジェンダー・フリー・フロア／性別不問階」を拡大し、社会的包摂への取組を推進する。</p> <p>(4) 感染症対策については、関係当局からの勧告等を踏まえ取り組むこととし、入居者の心身の健康維持に資する活動を継続する。</p> <p>(5) 市民や企業との交流事業は、完全な正常化に向けた取り組みを加速していく。</p> <p>(6) 安定的な経営を実現するため、光熱費の適正な受益者負担に向けた料金改定について札幌市と協議・検討を進める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>入国制限の緩和後からは入居率が9割を超える月が続き、また入居者の満足度も非常に高いなど、居住面・サポート面を含め、良好な住環境を提供できていた。また、感染症対策との折り合いをつけながら、各種の交流事業を行ったことは評価できる。</p>	<p>入居率及び入居者の満足度は総じて高いため、引き続き、住環境の質の維持・向上に取り組んでいただきたい。また、新型コロナウイルス感染症の位置付けが変更され、交流活動などが再開できる社会情勢となったことから、入居者以外との交流活動などの活発化に期待したい。</p>