

I 総合的事項に関する取組

(I) 管理運営業務の基本方針、事業目標

【はじめに】

札幌国際プラザは、平成30年度からの5年間にわたり札幌留学生交流センターの管理運営を通じて、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、札幌市まちづくり戦略ビジョンが目指す「地域における多文化共生意識の醸成」や「国際社会からの人材取り込み」につながる成果を上げてきました。

入居者の子弟の多くは、センターでの相談・対応を経て地域の小学校や保育所に通い、放課後や休日にはセンター前や児童会館などで、地域の子どもたち・保護者らとともに集い憩う姿が見られます。

また、交流事業のなかで農業に携わる団体等とのつながりも得られ、新鮮な野菜の提供を受けるなかで、レシピの交換などを通じて入居者同士の交流にも発展しています。

こうしたひとつひとつの取り組みや相談対応が実を結び、入居者とその家族が地域住民とともに生き生きと暮らし、地域コミュニティの活性化に貢献している様子が明確に映し出されています。



【基本方針】

令和5年度からの指定管理期間においては、これまでの実績・経験をもとに万全の体制を整え、札幌市が目指すまちの姿の実現に貢献してまいります。

『札幌市まちづくり戦略ビジョン』の基本目標において掲げる「将来のまちの姿」と、当財団が定める管理運営業務の基本方針の関係は、下表のとおりです。

戦略ビジョン (将来のまちの姿)	基本方針	概要
多文化共生	① 万全の相談対応体制	多種多様な相談に応えることができる体制を整え、必要に応じ専門機関と連携し、迅速・丁寧に対応。
地域コミュニティ活性化	② 地域に開かれたセンター	一般利用の再開や一部停止していた交流事業の再開・レベルアップを図り、入居者と市民や企業・団体との交流を進めるとともに、国際社会からの人材取り込みを促す。
複雑・多様化する地域課題の解決	③ 多様な課題の解決への取り組み、社会的コスト縮減への貢献	入居者を含む多様なステークホルダーの参画を促し、そこから生まれたつながりを活用しながら、身近な課題・事柄から実践する。

① 万全の相談対応体制

外国人住民（留学生とその家族）が、札幌で安全かつ安心な生活を送ることができるよう、万全の相談対応体制を整えます。必要に応じ、札幌国際プラザが運営を担っている「さっぽろ外国人相談窓口」をはじめ、所属大学等の受入機関や医療機関、町内会等の地域団体と連携し、これまでの対応経験を最大限いかせるよう努めてまいります。

② 地域に開かれたセンター

コロナ禍により一般貸出停止を余儀なくされている会議室・軽スポーツ室について、感染状況等の社会情勢等を踏まえつつ、地域住民に開かれたセンターとして、安全・安心にご利用いただけるよう開放に向けた準備を進めてまいります。また、市民や企業・団体との交流事業についても同様に、社会情勢に応じて実施体制を整えるとともに、内容の充実を図り、センターが誇る大きな魅力のひとつとして育ててまいります。

③ 多様な課題の解決への取り組み、社会的コスト縮減への貢献

複雑・多様化する地域課題や地球環境問題をはじめとしたグローバルな課題の解決に向けた取り組みの一環として、施設の管理運営において消費するあらゆるエネルギーの削減を進めるとともに、市民・企業・団体・行政との協働により食品ロス削減プログラムの実施や、生活必需品・学用品・家具等のリユース・リサイクルを継続して行ってまいります。

こうした取り組みを通じて、施設のみならず地域社会ひいては地球規模で様々なコストの縮減にも貢献してまいります。

【事業目標】

センター設置目的の達成に向けて、次の3つを事業目標とします。

項 目	内 容
居住満足度の向上	市との連携を密にし、入居者が安心して暮らす生活空間を提供する。居住満足度 <u>90%以上</u> を目標とする。 *居住満足度…入居者アンケートにより施設・居室・備品等をはじめ、相談対応や交流事業等に対する評価を総合して測る
入居率の向上	空室が生じた場合は積極的に広報活動に取り組む。 年間入居率 <u>85%以上</u> を目標とする。
市民・企業・団体との交流事業の開催	感染症対策の徹底を図りつつ、より多くの交流機会を提供する。事業への参加満足度 <u>90%以上</u> を目標とする。 *参加満足度…参加者アンケートにより事業全体に対する評価を測る

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

【基本方針】

札幌市の代行者（パブリックサーヴァント）としての自覚を常に持ち、公平な利用の確保に努めます。

特に、職員ひとりひとりが、日本国憲法、地方自治法、札幌留学生交流センター条例、同施行規則などの関係法令への理解を通じて、利用者に対して不当な利用制限又は不適當な優遇措置をすることのないよう、公平な管理運営を遵守・徹底します。

また、外国人利用者（入居者を含む）への平等利用の確保に当たっては、利用者が関係法令を理解・遵守することが不可欠であるため、利用ルールを多言語で明記するなど、引き続き充実に努めます。

統括責任者は、上記の平等利用の確保に向けて、以下の項目に取り組みます。

取 組	内 容
コンプライアンス研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> 下記を題材にした職員研修を年1回程度実施 地方自治法、札幌留学生交流センター条例、利用者ガイド等 生活相談など内容に関する個人情報保護の取扱いに関するものについても必要に応じて実施
平等利用の推進	<ul style="list-style-type: none"> 利用申請に関するチェック表を作成し、不当な利用制限とならないよう努める 障がい者差別解消法に関する職員研修の実施 札幌圏大学国際交流フォーラム会員校とのネットワークを生かし、各大学の留学生数の動向を把握することで入居募集案内の周知先が偏らないよう努める
多言語による利用者への啓発	<ul style="list-style-type: none"> 利用の際の生活ルール・マナーを中心とした利用者ガイドなどの改善

(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等

【基本方針】

地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に当たっては、札幌市環境マネジメントシステム(EMS)に基づき、下記の実績を踏まえて、今後とも、利用者、関連企業及び団体との情報共有・連携を図り、地球温暖化対策及び環境配慮の推進並びにエネルギー使用量の削減に取り組めます。

【取組内容】

エネルギー使用の適切な管理	札幌グリーン購入ガイドライン準拠
電気、水道、油、ガス等の節約	環境マネジメントに関する研修実施
ごみの減量及びリサイクル	環境法令の遵守とその体制の確立
洗剤等薬品類の環境配慮	札幌市への管理報告書の提出

【取組実績】

・電力消費量の削減

施設内各所の電灯類について、安全上問題がない範囲で消灯するなど、電力使用量の削減に引き続き取り組んでまいります。

令和2年度には、全居室内の浴室灯を、白熱電球(60W)からLED電球(8W)に交換した結果、電力消費量を約1/7程度に抑えるとともに、電球の交換コスト削減のほか廃棄物の削減にもつなげることができています。

・生活用品等のリユース促進

平成30年度から、退去・帰国に伴い発生する生活雑貨を、つぎの入居者にリユースするための「TAKE FREE(ご自由にお持ちください)コーナー」を館内に常設。さらには、入居者間での不用品リユースはもとより、市民や企業・団体等からの寄贈品も随時提供し、ごみ減量・リユース・リサイクルに貢献しています。

・食品ロス削減

平成30年度から、食品ロス削減を目的とした食糧交換コーナーを設置(不定期)し、入居者間で、食べきれできないなどで生じた食品・調味料等の交換による食品ロスの抑制をはじめました。

また令和3年度から市民団体や企業が取り組むフードドライブ事業と連携した食糧支援

事業を不定期で開催。さらには、災害対策備蓄品のローリングストックのため消費期限が近付いている食料品・飲料を提供しています。

これらの取り組みの一例ですが、イオン北海道株式会社が取り組む「フードドライブ」事業の連携に基づく食料品や、農業法人との連携に基づく出荷規格外野菜の受入などがあります。

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

【基本方針】

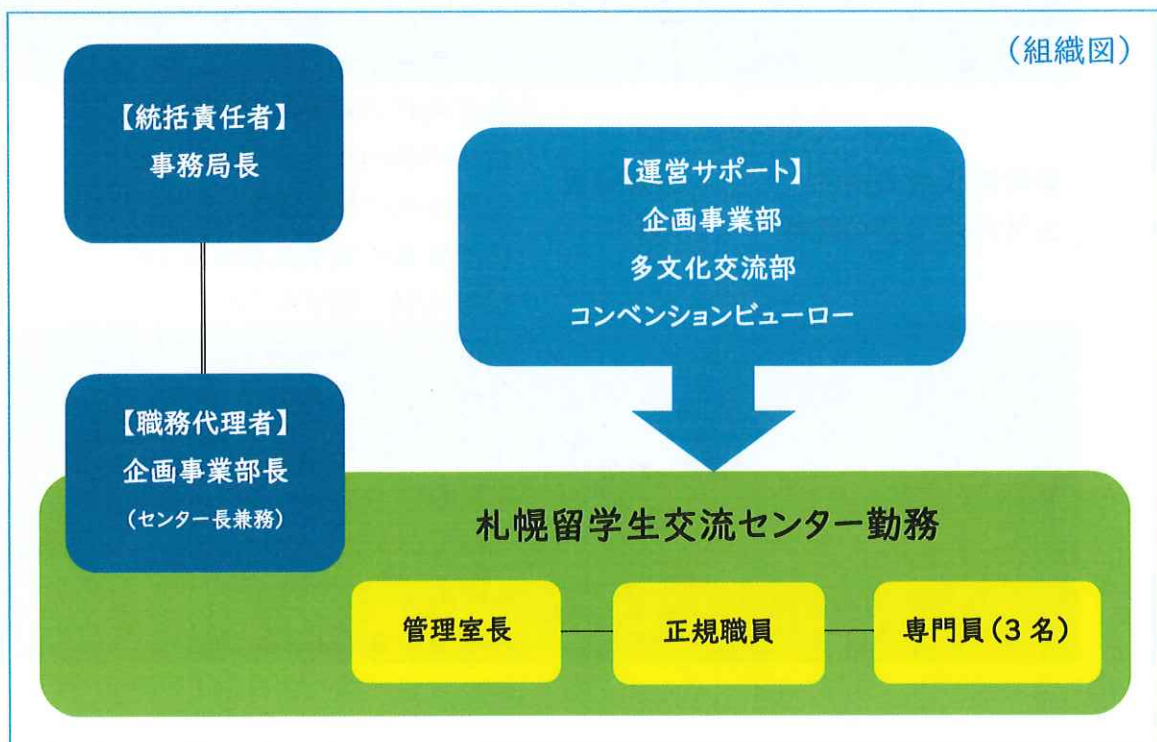
統括責任者には、公の施設の位置づけと役割を深く理解している、札幌市職員 OB である当財団の事務局長を配置します。また、事務局長と同様に、札幌市職員 OB である企画事業部長に、センター長を兼務させることで、適切な管理・運営の執行に努めます。なお、企画事業部長は、1 週当たり、2 日程度、センターで業務を行います。

その下に、現場管理責任者として留学生交流センター管理室長を置き、札幌留学生交流センターの管理運営を行います。

組織編制にあたっては、指揮命令系統を明確にした組織としていますが、必要に応じて、財団の総務部門や事業部門が施設運営のサポートをします。

【組織図】

組織図は次のとおりです。



イ 従事者の確保、配置

(ア) 職員配置計画（業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など）

職員の配置は次のとおりです。施設の老朽化による設備障害も昼夜間を問わずたびたび起きていることに加えて、新型コロナウイルス感染症に罹患する入居者への対応も発生しており、夜間や週末にも職員対応する事案が増えています。

また、システムや設備・備品の老朽化が進んでおり、特に入退去に伴う光熱水費の精算や居室内の設備・備品確認などに要する時間が増大する傾向にあります。

これらのことを踏まえて、下記のとおりの人材配置により、利用者が安全でかつ安心できる居住環境の確保に努めます。

区 分	雇用形態	主 な 業 務 内 容
統括責任者 (事務局長)	正規職員 1名	施設管理・運営の総括 札幌市との連絡調整
職務代理人 (企画事業部長[センター 長])	正規職員 1名	統括責任者が欠けた際の職務代理
管理責任者 (管理室長)	正規職員 1名	センターの管理・運営に関する統括補佐 管理運営全般に関すること
管理責任者の補佐 生活相談支援の統括	正規職員 1名	経理処理の総括に関すること 生活相談の統括に関すること 業務委託に関すること 交流事業の実施に関すること 広報活動に関すること
事務スタッフ	専門員 3名	入退去時の居室備品の管理に関すること 入退去時の利用料の計算に関すること 毎月の利用収入の経理処理に関すること 交流事業の企画に関すること RA(レジデント・アシスタント)の活動支援 に関すること 入居者の生活相談に関すること

(イ) 職員採用計画

財団として、これまで、多文化共生社会の推進への理解や国際交流に関心がある優れた人材を確保するため、広く人材を募集し、採用しています。今後も、特に、多文化共生社会の推進に理解のある人材獲得に向けて努めてまいります。なお、職員採用方法については、次のとおりです。

職 種	募 集 及 び 採 用 方 法
正規職員	ハローワーク及びホームページで公募し、小論文・書類選考、面接試験にて選考
専門員	ハローワーク及びホームページで公募し、書類選考、面接試験にて選考

(ウ) 勤務形態・勤務条件

職員の勤務時間は、開館時間に合わせて平日9時から17時45分とします。17時から翌日9時は、警備員を常時1名配置し、職員との連携の下、管理運営業務を行います。

また、新型コロナウイルス感染症の流行下では、職員不在時における不測の事態に備えて、業務時間外での利用者からの相談については、電話連絡やメール等を何時でも受けられる態勢を整備するほか、土日・祝日、年末年始については、24時間体制で警備員を配置します。

区 分	平 日	土日・祝日、年末年始
管理責任者	9:00～17:45	—
事務スタッフ	9:00～17:45	—
警備員	17:00～翌日 9:00	9:00～翌日 9:00

ウ 人材育成・研修計画

【基本方針】

施設管理・運営を円滑に行うために必要な専門知識、技術、業務処理能力の向上を目的に、体系的・網羅的に研修を行います。

【研修計画】

職員の研修は、当財団の職員研修計画に基づき次の区分により行います。

区 分	研 修 内 容	実 施 時 期
実務スキル研修	接遇研修、文書事務研修、契約事務研修等	当財団の研修計画に基づき年間を通じて行う
新採用職員研修	新採用職員向けの初任者研修	採用時
OJT	各配属部門におけるそれぞれの業務に即した継続的な教育	随時
能力開発型研修	中堅職員研修、コーチング研修等	6・7月
全職員対象研修	広報、ビジネスコミュニケーション、環境への配慮、防火・防災対策、関係法令・条例・規則等の研修等	当財団の研修計画に基づき年間を通じて行う
実践型研修	会計研修、多文化共生マネージャー養成研修等	随時

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

新型コロナウイルス感染症の流行がはじまって以降これまで、館内での感染対策などの業務も新たに負担増となり、職員の身体的かつ精神的負担も大きくなっております。

こうした中で、利用者サービスの水準の維持・向上を図るためには、従事する職員の待遇について、十分な配慮が必要と考えています。

このため、財団として、利用者サービスの水準の維持向上及び雇用の確保を図るため、職員の雇用に関する関係法令を遵守するとともに、労働法や社会保障法などの改正に合わせて、関係規程の改正や新たな制度の導入に積極的に努めてまいります。

さらには、社会保険労務士と顧問契約を結び、適切な助言の下に雇用環境の維持・向上に努めます。

【労働条件に関わる当財団の規程】

名 称	概 要
職員就業規則	職員の就業に関する定め
専門員及び臨時職員の勤務条件に関する取扱い要領	専門員及び臨時職員の勤務時間、給与、勤務条件等に関する定め
勤務時間等の特例を定める規程	特別の勤務に従事する必要がある職員の勤務時間等に関する定め
在宅勤務規程	育児、介護などで出勤が困難な場合等に在宅勤務を積極的に認めるとの定め
職員給与規程	職員の給与に関する定め
旅費規程	職員の旅費及び費用弁償に関する定め
育児休業等の取扱いに関する規程	職員の育児休業、育児のための時間外勤務の制限・免除、深夜勤務の制限等に関する定め
介護休暇等の取扱いに関する規程	職員の介護休暇、介護のための時間外勤務の制限・深夜勤務の制限等に関する定め
退職金規程	職員の退職金に関する定め
人事評価規程	職員の人事評価実施に関する定め
採用試験実施要綱	職員の採用に係る競争試験に関する定め
再雇用に関する要領	職員の再雇用に関する定め
ハラスメント防止規程	各種ハラスメントに関する通報及び対応に関する定め

【ワーク・ライフ・バランス】

当財団は、平成30年8月に、札幌市から、ワーク・ライフ・バランス及び女性の活躍を実現するため、さまざまな取組を推進する「札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業」の認証を受けています。

また、令和2年度には、クラウド型基幹業務システムを導入するとともにVPNサーバーの導入により、在宅での業務執行可能な環境づくりを実現するとともに、在宅勤務規程も整備し、育児や介護負担を抱える職員も含めて、仕事以外の生活を充実させることができる取組を進めています。

今後とも、仕事の質と効率を高め、結果的に短時間で成果をあげることができるよう、取組を強化します。

(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

【情報の共有】

利用者のニーズに柔軟に対応するため、組織内の情報共有に努めます。札幌留学生交流センター内における情報共有の他、事務局とも定期的に内部会議を行い、組織全体で情報を共有します。

朝礼の実施	週単位の業務予定の共有
事務局会議への参加	警備員・清掃員との情報共有

【業務の見直し】

利用者、地域住民及び企業の声を反映したPDCAサイクルによる継続的な業務改善を行い、サービスの充実と利便性の向上を図ります。

また、事故防止については、インシデント事例についても情報共有を図り、見直し、改善を積極的に検討します。

(3) 第三者に対する委託の方針

第三者への委託については、受託者が札幌留学生交流センターの管理運営における市民サービスの向上について配慮するとともに、利用者の安全が十分に確保されることを前提に、札幌市の承認を得て行います。

また、第三者に対する委託は、札幌市の代行者である指定管理者としての責任を、明確な説明と相互の理解の下において行います。

【事業者選定の方法について】

委託契約の事業者選定は指名競争入札によるものとし、市内企業活用の観点から、市内の適切な事業者から指名することとします。

また、受託者の良質な雇用の確保や経費節減に資する業務については、札幌市の規程に基づき、複数年契約の形態を採ることも検討いたします。

なお、予定している委託業務は次のとおりです。

清掃業務	警備業務
設備管理業務	消防用設備点検業務
受水槽清掃業務	樹木等管理業務
除排雪業務	自家用電気工作物保安管理業務
管理・検針システム保守点検業務	空調・換気自動制御機器保守点検業務
建築設備点検業務	居室等クリーニング業務

【労働環境の維持向上に資する契約方針】

上記のとおり、一部の業務については、複数年契約の形態について検討いたします。

清掃業務や警備業務など駐在型の委託業務については、賃金、労働時間、健康診断の実施状況等の情報提供を求めて労働状況を適切に把握し、必要に応じた指導、指示、検査及び確認を行います。また、すべての委託業務について、業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な監督、指導を行います。

これを実現するため、委託業務の仕様書において報告書類・履行確認方法等を明記し、契約にあたっては双方の指揮監督を行う責任者を明確にします。

(4) 札幌市及び関係機関との連絡調整

【札幌留学生交流センター運営協議会】の設置

札幌市及び関係機関との連絡調整のため、札幌市、指定管理者、利用者団体、地元自治会、外部有識者等で構成する札幌留学生交流センター運営協議会を設置し、管理運営業務の状況報告、市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組についての協議等を行います。

構成員	札幌市、統括責任者、留学生交流センター長、札幌国際プラザ外国語ボランティアネットワークSKY、豊平第17分区町内会、北海道大学、札幌大学
開催頻度	年2回（緊急な協議事項が発生した場合は別途開催）
協議会の運営主体	公益財団法人札幌国際プラザ
協議項目	業務報告、運営の問題点や改善の提議、規程・要項等改定時の概略説明、市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組等

【関係機関との連絡調整】

利用者団体、地元自治会、その他関連する団体、組織、機関等との良好な関係を維持するため、関係機関の一覧表を作成し、必要な関係構築を速やかに行います。また、複合施設となっている札幌国際ユースホステルについては、密な連絡調整を行います。

(5) 財務

【基本方針】

札幌留学生交流センターの安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、業務に関する資金を適切に保管するとともに、他事業との経理区分を明確にし、年度ごとにその収支記録を適切に保管します。

また、財団の処務規程に基づき、毎年度1回以上、内部監査を行います。

さらに、税理士法人との顧問契約により適正な会計処理を担保します。

【現金等の取扱い】

現金等の取扱いは、利用料金収入等の現金等が不適切に取り扱われることのないよう、当財団が定める財務会計規程に基づき、適正に処理します。

万一、事故・不祥事等が発生した場合は、事実関係を確認した上、速やかに札幌市へ報告するとともに、必要な対応を行います。

【不祥事の未然防止】

不祥事を未然に防止するため、次の取組を行います。

取 組	内 容
内部監査の実施	年1回以上、事務局による財務の内部監査
不祥事防止のための研修	不祥事等の発生防止に係る研修の実施
職員のサポート体制の確保	職場でのメンタルヘルス対策等による職員の業務遂行のサポート

【関係規程】

当財団が定める現金等の取扱い規程は次のとおりです。

名 称	概 要
財務会計規程	現金取扱、予算・決算、会計帳簿、金銭出納、固定資産管理、物品管理等に関する定め
物品購入・業務委託に関する事務取扱要領	物品購入、修繕及び借受け業務の委託並びに工事請負の事務に関する定め
収入事務取扱要領	収入の手続、収納、整理などの収入事務に関する定め

(6) 苦情対応

【基本方針】

利用者、市民、企業等からの要望や苦情等には、迅速かつ適切に対応するとともに、対応経過等も含めてその結果を札幌市に報告します。

また、対応についての判断ができない場合には、札幌市と相談・協議のうえ、適切に対応します。

対応マニュアルの作成	苦情内容の情報共有
ご意見箱と回答掲示板の設置	札幌市への報告の徹底

(7) 記録・モニタリング・報告・評価**【基本方針】**

管理運営状況については適切に記録を作成し、5年間保存します。また、セルフモニタリングによる自己分析・評価を行い、定期的に業務改善を行います。分析・改善結果は、随時札幌市へ報告します。

【セルフモニタリング】

札幌留学生交流センターの管理運営業務の実施状況などを自ら監視・測定するため、次の方法によりセルフモニタリングを行います。

項 目	概 要
利用者満足度アンケート	年1回の利用者アンケート調査を行い、施設利用に係る満足度を測定するとともに、意見・要望等を把握する
苦情等の整理、分析	苦情や要望はその内容に従い分類し、件数及び内容の傾向等を分析し、分析結果を札幌市及び協議会において報告するとともに施設内に掲示する。
各業務のセルフモニタリング	管理業務等仕様書における各業務の要求水準について、セルフモニタリングを実施する
業務・財務の内部監査	半年に1回程度、チェックリストを用い業務や財務に関する自己チェックを行い、結果を記録し、改善項目を検討・協議する。

【アンケート目標値】

利用者満足度アンケートの満足度目標値は、館内環境への満足度90%、接遇に関する満足度90%、総合満足度90%とします。

3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(I) 維持管理業務計画

【基本方針】

維持管理の各業務の実施にあたっては、利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上について十分に配慮します。

また、法令の遵守を徹底するとともに、次に掲げる善良なる管理者の注意をもって物件を管理します。

利用者、近隣住民、職員等の安全確保	法令が求める有資格者による作業
施設利用の支障とならない配慮	拾得物の適正な取扱い
利用者に対する業務実施の事前案内	災害、救急に係る迅速で適切な対応

【施設、設備等の維持に関する管理】

項 目	実 施 内 容
清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日における定期清掃 ・開館時間中の利用者等からの連絡による対応清掃 ・年2回の床清掃（ワックス含む） ・器具取り外しによる年1回の照明清掃及び年2回の換気扇清掃 ・廃棄物の収集、保管・管理、処理
警備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の巡視、警報装置作動時の対応等による施設内の秩序維持 ・出入口の開錠・施錠の確認及び鍵の管理 ・開館及び開錠時間、閉館及び施錠時間についての案内 ・施錠時間帯の入出館者記録 ・入居者の緊急時の一次対応（職員や救急隊への連絡等）
施設及び設備の保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・外観等の目視点検、作動状況の点検、安全性の確認などの日常点検 ・法令上の点検、検査、調整及び分解整備並びに自主点検などの定期点検 ・消耗部品の交換、軽微な機器の調整などの小規模な修理
修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・施設等全般における破損、故障等が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損、故障等が発生すると見込まれる場合の修繕
備品管理	<ul style="list-style-type: none"> ・備品の保守点検、清掃及び修繕等
駐車場管理者との連絡調整	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場管理者である札幌国際ユースホステルとの連絡調整
外構緑地管理	<ul style="list-style-type: none"> ・敷地内の外構、緑地について、美観の保持、利用者の安全、防犯を目的に点検を行い、剪定、除草、病虫害防除、養生、冬囲い等、危険樹木伐採・処理等の適切な維持管理を実施

(2) 防災業務計画

災害及び事故による傷病が発生した場合に、迅速かつ的確な対応ができるよう防災計画を策定します。

各年度、居住者を対象とした訓練、職員の訓練を実施するほか、豊平消防署等と連携して職員研修を実施し、災害や事故発生時の外国人対応訓練を実施します。

また、実際に地震・風雪水害の発生した時には、財団内に設置する災害多言語支援センターと連携し、安否確認や多言語での情報提供・相談対応を行います。

【災害発生時の体制】

当財団は札幌市との協定により、災害時に外国人の支援拠点となる「災害多言語支援センター」の役割を担っています。札幌留学生交流センターでは、災害多言語支援センターとの連携もとりながら、下記の項目について取り組みます。

項 目	実 施 内 容
注意情報の発信	予測可能な災害（台風等）についての注意情報発信
災害時の情報提供	災害発生時における入居者及び札幌国際ユースホテル滞在者の安否確認、多言語での情報提供
備蓄整備	災害に備えた予備電力設備の整備、食糧、暖房器具などの備蓄
防災啓発	災害発生時等の多言語対応マニュアル（3ヶ国語）に基づく啓発

【防災訓練・職員研修】

項 目	実 施 内 容
防災バスツアーへの参加（9月頃）	当財団が毎年行っている新着留学生を対象としたバスツアー（市民防災センターでの体験等）に参加することで、防災について正しい知識を身に付ける
地域との合同防災訓練（10月）	豊平消防署協力のもと、近隣住民、札幌留学生交流センター及び札幌国際ユースホテル滞在者及び職員を対象に、消火器・AED取扱い、人工呼吸、手当等々の応急処置訓練、災害時の外国人対応演習などを行う

(3) 感染症対策（館内でのクラスター発生予防対策）

新型コロナウイルス感染症の市中感染状況を確認しながら、館内での集団感染予防のため、様々な取組を行っています。

館内に陽性者が発生したときに備え、札幌市医師会感染対策アドバイザーの助言を元に対応マニュアルを作成。感染予防策として、館内入口に体温測定器を設置するほか、各階にアルコール消毒液の噴霧器を設置しています。入居者には、共用スペースにおける不織布マスクの装着のほか、外出先から入館する際の体温測定やアルコールによる手指消毒を徹底しています。

市中感染の拡大期には部外者の入館制限を行い、入居者同士の感染によるクラスター発生予防に取り組んでいます。

また、陽性者が発生したときに備えて自宅療養中に必要な飲食料品、電子レンジ、廃棄物保管ボックス、体温計やパルスオキシメーターを用意し、入居者から発熱の報告があった場合は、速やかに抗原検査キットを提供。発熱外来の受診先を探したり、毎日健康観察を行うなどのサポートを行っています。

こうした取組を行った結果、これまで数名の陽性者が発生したものの、集団感染には至っておらず、今後とも、感染予防策の徹底に努めます。

4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

(I) 留学生等への相談対応業務実施計画

【基本方針】

当財団は、センターの運営に際し、単なるハード面での宿泊施設の提供にとどまらず、札幌で生活するなかで生まれてくる問題や疑問・悩みなどに関する相談対応などソフト面を充実させます。

留学生等からの相談対応については、当財団がこれまで主催・共催・協力した事業を通して培ったネットワークや蓄積してきたノウハウ、さっぽろ外国人相談窓口や札幌市の各部署・関連団体等とのネットワークを活かした対応をすることで、より充実した札幌での生活を提供していきます。

【実施手法の概要】

留学生等が気軽に立ち寄れるよう、事務室内に相談カウンターを設け、英語・中国語など多言語対応が可能なスタッフを配置します。必要に応じて、相談者の代わりに関係機関に連絡するなどし、問題が解決するまでサポートします。留学生からの申出や相談内容によっては、相談者のプライバシーに配慮し個室で対応します。

相談内容	対応方法
日常生活の相談	多言語パンフレット等の提供 区役所での各種手続きなどのコミュニケーション支援
ビザの更新、結婚、事故、起業などの相談	無料相談会や行政書士など専門家の紹介 札幌出入国在留管理庁とのコミュニケーション支援
教育、子育て、保険医療等の支援	各種団体機関やセミナー等の紹介 さっぽろコミュニティ通訳の派遣 保健センターとのコミュニケーション支援 保育所・小学校や児童会館との連携 小学校入学者へのオリエンテーションの実施
ボランティア活動の希望者	当財団が運営する外国語ボランティア制度や外国人ボランティア（さっぽろ外国人市民パートナー）制度、コミュニティ通訳制度の紹介

【主なネットワーク団体】

事業内容	ネットワーク団体
ボランティア事業	外国語ボランティア、札幌商工会議所
国際交流事業	在札幌総領事館、領事館などの外国公館等、札幌姉妹都市協会、NPO 団体
国際協力事業	JICA、北海道国際交流・協力総合センター、NGO 団体
無料専門家相談会	行政書士、弁護士、税理士、社会保険労務士の団体や個人
生活支援事業（教育）	日本語ボランティアグループ「窓」、札幌子ども日本語クラブ、札幌市教育委員会、豊平小学校、札幌圏大学国際交流フォーラム
生活支援事業（子育て、保健医療等）	医療通訳ボランティア、札幌市保健所、保健センター、児童会館、豊平まちづくりセンター
その他	豊平地区町内会、豊平警察署

(2) 地域における多文化共生意識醸成業務実施計画

【基本方針】




市民と留学生等との相互交流の機会を提供することにより、多文化共生の促進を目指します。歓迎会や送別会などの際に地域住民との交流の機会を設けるほか、とよひらまちづくりパートナー制度を活用し、防災、除雪、ゴミ拾い、花植えなどの地域活動へ積極的に参加することで、留学生もまちづくりを担う一員であるということを意識づけます。

また、相互の異文化理解を促進するため、国際交流関係団体と連携するなどして留学生に日本文化を紹介する事業を実施するほか、留学生の出身国の文化を市民に紹介する機会を設けます。

【実施手法の概要】

交流事業を実施する際には、言葉がコミュニケーションの支障にならないよう、必要に応じてスタッフが多言語でサポートします。また、機会毎に参加者のアンケートを実施し、80%の満足度を目標とします。

<事業実績>

事業	実施内容
<p>地域住民との 交流事業</p>	<p>歓迎会・送別会 世界探検まつり 料理交流会 日本語ボランティアグループ交流会 外国につながる親子の交流会</p> 
<p>地域活動への 参加</p>	<p>町内会合同花植え 北海道神宮例大祭山車曳き 地区清掃（ゴミ拾い） とよひらふれあいまつり 合同防災訓練・交流会</p> 
<p>異文化理解促 進事業</p>	<p>留学生のための日本文化体験 留学生文化紹介セミナー （中央図書館と共催）</p> 

(3) 留学生等と企業との交流業務実施計画

【基本方針】

外国人の就職活動をサポートする企業等と連携し、留学生と企業をつなぐイベントを開催することで、留学生等と企業との交流拠点としての機能を発揮させ、国際社会からの人材、技術の取り込みにつなげます。

【実施手法の概要】

（一財）さっぽろ産業振興財団、北海道アルバイト情報社（ジョブキタ）、市内企業、行政書士等と連携し、年に数回、留学生向けのセミナーや就職に関する相談会等を開催し、留学生と企業との交流の機会を設けます。

機会毎に参加者の満足度を調査し、80%の満足度を目標とします。

<事業実績>

事業	実施内容	
就職セミナー／交流会	 <p data-bbox="555 1249 767 1283">就職応援セミナー</p>	 <p data-bbox="1102 1249 1187 1283">懇談会</p>
企業訪問（見学および体験プログラム）	 <p data-bbox="647 1610 762 1644">工場見学</p>	 <p data-bbox="1067 1610 1251 1644">体験プログラム</p>

5 施設の利用等に関する業務

(1) 貸館業務計画

【基本方針】

施設運営及び各室の貸し出しについては、平等利用を確保しつつ、札幌留学生交流センター条例、同条例施行規則に基づき、施設の使用承認等に関する業務を適切に行います。

また、健全な経営を継続するため、居室利用の促進、利用率の向上に向けた取組を行います。

【使用承認等に関する業務】

各年度における業務の実施内容は次のとおりです。

条例別表に掲げる施設の使用申込の受付及び使用の承認又は不承認
特別の設備設置及び特殊物件の搬入についての承認又は不承認
使用承認等の条件の変更、施設の使用の停止の命令又は使用承認等の取消し
利用料金の収受事務
利用料金の減額若しくは免除又は還付に関する事務
販売行為等の承認
入館の制限その他施設の秩序維持

【目標利用率】

指定管理期間中の宿泊室の目標年間利用率は85%とします。

目標の実現は、次の項目で述べる利用促進計画を前提としています。

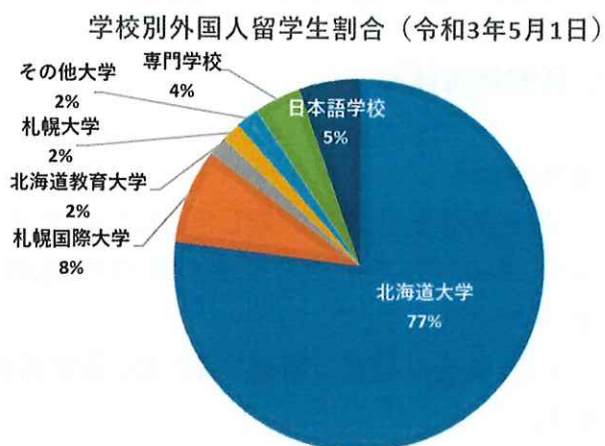
(2) 利用促進計画

【基本方針】

札幌圏の大学等の教育機関及び国際交流団体等とのネットワークを利用し、留学生のみならず大学側が札幌留学生交流センターに求めるニーズを把握し、これに対応することで、札幌留学生交流センターの利用促進を図ります。

【北海道大学との連携】

札幌の学校別留学生数（JASSO調査：令和3年5月1日現在）をみると、北海道大学が1,991人で最も多く、全体（2,586人）の約77%を占めており、入居率向上においては北海道大学との連携が必須といえます。



そのため、他大学等の留学生との公平性を考慮しながら、春期・秋期の新規留学生到着時期に向け、北海道大学の担当部局と緊密に情報交換を行い、入居率向上のため留学生受入の動向や人数等の把握に努めています。

【世帯用居室の利用促進】

2人以上の世帯による居住を要件とする世帯用居室は、単身用居室に比して利用率が低い傾向があることから、新着留学生に限らず、既に市内で生活しており要件を満たす留学生に転入居先として選んでいただけるようホームページ・SNS やクチコミ等を活用した積極的な広報活動を行い、入居率の向上を図ります。

【札幌圏大学国際交流フォーラムとの連携】

札幌国際プラザが事務局を担っている「札幌圏大学国際交流フォーラム（令和4年4月現在、札幌圏の大学・短期大学20校が加盟）」のネットワークを生かし、各大学の留学生受け入れ状況を把握しながら入居募集の周知を行います。

6 管理業務に付随する業務（施設ホームページのウェブアクセシビリティ確保）について

札幌留学生交流センターの利用案内や実施事業の案内を行うため、施設ホームページの運用を継続します。

施設ホームページは、利用者の利便性を考慮して2か国語対応（日本語・英語）としています。施設ホームページのアクセス件数等のデータは Google Analytics により解析するとともに、問い合わせ先等を掲載し、利用者の立場になってウェブアクセシビリティの確保に努めます。

ホームページ・SNS運用	平成 30 年度から公式ホームページ、Facebook を継続運用
アクセシビリティ確保策	指定管理期間開始後（4 月）に、専門業者による試験を行い、必要な場合は改修・整備を行います。以降、改修の都度、自主点検を行います。
問題発生時の対応方法	速やかに問題発生原因を究明し対策を講じます

7 札幌市内の企業等の活用について

物品購入の発注先については、地域活性化の視点から「札幌市競争入札参加資格者名簿」の登録事業者から札幌市内企業を中心に選定します。

また、委託業務についても、札幌市内企業 の活用を積極的に行っていきます。

このほか、国際交流関係のボランティア団体をはじめとする各種団体との協力により、コミュニティの活性化を図ります。

8 その他

【RA(レジデント・アシスタント)の配置】

留学生が安心して生活ができるよう、札幌留学生交流センター内に居住して、留学生の生活の支援をする日本人学生のRA(レジデント・アシスタント)を配置します。

本活動を通じて、RAが国際的な視野を広げることにより、国際都市札幌の未来を担う人材の育成に寄与します。

対 象	札幌留学生交流センターに居住可能な日本人大学生等
定 員	最大4名
資 格	英語、中国語、韓国語等の語学力(日常会話程度以上)
活 動 内 容	留学生の相談対応 日常生活のサポート イベントの企画・運営 ミーティングを通じた職員との情報共有

管理に係る収支計画書(様式4-2 令和5年度)

法人・団体名 公益財団法人札幌国際プラザ

	科目	指定管理業務			自主事業			計
		管理費	事業費	小計	〇〇事業	〇〇事業	小計	
収入	指定管理費			15,947				15,947
	利用料金収入			30,216				30,216
	利用料金収入(実費分)			11,600				11,600
	その他収入			231			0	231
	収入計			57,994	0	0	0	57,994
支出	人件費	728	25,228	25,956			0	25,956
	旅費・交通費		50	50			0	50
	光熱水費		13,000	13,000			0	13,000
	通信運搬費		1,150	1,150			0	1,150
	租税公課		22	22			0	22
	広告宣伝費		0	0			0	0
	保険料		70	70			0	70
	賃借料		330	330			0	330
	修繕費		1,000	1,000			0	1,000
	消耗品費		1,000	1,000			0	1,000
	備品費		150	150			0	150
	印刷製本費		28	28			0	28
	諸謝金		1,050	1,050			0	1,050
	委託費		14,000	14,000			0	14,000
	支払手数料		550	550			0	550
	行政財産目的外使用料		0	0			0	0
	その他(負担金)		100	100			0	100
支出計	728	57,728	58,456	0	0	0	58,456	
利益等	収支			-462	0	0	0	-462
	利益還元						0	0
	法人税等							
	当期純利益						-462	

- ※ それぞれの項欄について、必要に応じて小区分を設定しても構いません。
- ※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。
- ※ 税込みで記載してください(以下、様式4-3から4-5まで同じ)。
- ※ 「利益還元」の項には、利益のうち還元額を記載してください。
- ※ 様式4-3から4-5までにより積算内容を記載してください。

収支計画書の積算根拠(収入)(様式4-3)

1.利用料金収入

単位:千円

区分	単位	利用料金 (単価)	利用回数 (見込み)	収入額 (見込み)	算出根拠等 (料金設定、利用回数設定についての考え方等)
宿泊室 (单身)	室/年	27.6	815	22,494	年間815室=月平均約68室/80室の利用想定。
	計		815	22,494	※平均稼働率85%
宿泊室 (世帯)	室/年	35.5	204	7,242	年間204室=月平均17室/20室の利用想定。
	計		204	7,242	※平均稼働率85%
会議室A	午前	1.0	48	48	年間48回=月4回の利用想定。
	午後	1.2	48	58	年間48回=月4回の利用想定。
	夜間	1.5	12	18	年間12回=月1回の利用を想定。
	全日	3.0	12	36	年間12回=月1回の利用を想定。
	計		120	160	※感染症対策等による臨時休館を一部想定。
会議室B	午前	1.0	48	48	年間48回=月4回の利用想定。
	午後	1.2	48	58	年間48回=月4回の利用想定。
	夜間	1.5	12	18	年間12回=月1回の利用を想定。
	全日	3.0	12	36	年間12回=月1回の利用を想定。
	計		120	160	※感染症対策等による臨時休館を一部想定。
会議室C	午前	1.0	48	48	年間48回=月4回の利用想定。
	午後	1.2	48	58	年間48回=月4回の利用想定。
	夜間	1.5	12	18	年間12回=月1回の利用を想定。
	全日	3.0	12	36	年間12回=月1回の利用を想定。
	計		120	160	※感染症対策等による臨時休館を一部想定。
実費分	年額/人	136.47	85	11,600	見込額:H30~R3実績額を参考としている。 ※4ヵ年平均額 9,729,523円 ※R1:11,689,727円(実入居率84.9%)
	計		85	11,600	
合計				41,816	

※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。

※ 税込で記載してください。

2.その他の収入

単位:千円

項目	事業名	収入額 (見込み)	摘要
指定管理 業務	軽スポーツ室目的外使用料徴収業 務受託料(札幌市)	231	参考:過年度実績
	指定管理業務収入計	231	
自主事業			
	自主事業収入計	0	
合計		231	

※ 項目毎に、事業単位で記載してください。

※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。

※ 自主事業において札幌市その他の機関や団体からの補助金の交付を受ける予定がある場合には、「摘要」欄に補助金の交付元名、補助事業名、補助率等を簡潔に記載してください。

収支計算書の積算根拠(支出・物件費)(様式4-5)

単位:千円

1 指定管理業務

科目	支出額(見込み)		摘要
	管理費	事業費	
旅費・交通費	0	50	市内移動交通費(SAPICAチャージ代)
光熱水費	0	13,000	電力料金(通常電力、深夜電力)、ガス料金、水道料金
通信運搬費	0	1,150	防災電話・館生電話等回線料、インターネット接続料金、通信連絡用切手代ほか
租税公課	0	22	印紙税
広告宣伝費	0	0	
保険料	0	70	施設賠償責任保険料、行事保険料、ボランティア保険料等
賃借料	0	330	複合機リース料、事務室パソコンリース料
修繕費	0	1,000	消防設備不良箇所改修ほか施設機器等修繕費用
消耗品費	0	1,000	感染症拡大防止用品、非常用備蓄食料、管理事務用品、交流事業用イベント記念品等
備品費	0	150	什器備品類
印刷製本費	0	28	各種事務様式類印刷費
諸謝金	0	1,050	RA謝金(4名分)、交流事業謝金
委託費	0	14,000	設備管理等各種定例業務委託料、ホームページ改修、産廃収集運搬処理、イベント委託料等
支払手数料	0	550	銀行収納手数料、NHK受信料、TV配信料、家電リサイクル料
行政財産目的外使用料	0	0	
その他(負担金)	0	100	地区施設負担金、町内会費
計	0	32,500	

※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。

※ 「摘要」欄には支出見込額の算出根拠を記載してください。

2 自主事業

科目	支出額(見込み)		摘要
	管理費	事業費	
旅費・交通費			
光熱水費			
通信運搬費			
租税公課			
広告宣伝費			
保険料			
賃借料			
修繕費			
消耗品費			
備品費			
印刷製本費			
諸謝金			
委託費			
支払手数料			
行政財産目的外使用料			
その他()			
計	0	0	

※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。
 ※ 「摘要」欄には支出見込額の算出根拠を記載してください。