

指定管理者評価シート

事業名	観光施設運営管理費	所管課(電話番号)	011-2111-2376
-----	-----------	-----------	---------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌国際ユースホステル	所在地	札幌市豊平区豊平6条6丁目
開設時期	平成12年4月	延床面積	1,967.64㎡
目的	主として青少年に対し健全な旅行を奨励するため低廉な使用料で清潔に規則正しく宿泊・交歓させること		
事業概要	宿泊室の提供、集会のための会場の提供、本市の歴史、風俗、文化、産業等の紹介、その他ユース・ホステルの設置の目的にふさわしい事業		
主要施設	宿泊室(35室、120人収容)、集会・研修室兼食堂、浴室、駐車場(30台収容)、事務室		
2 指定管理者			
名称	一般財団法人日本ユースホステル協会		
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 1 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設維持管理業務、利用促進、使用承認等		
3 評価単位	施設数: 1 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和5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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 「札幌市が制定したユースホステル条例に基づき、低廉で安全かつ衛生的な宿泊施設として、札幌市を訪れる青少年に対し健全な旅行を奨励し、札幌市の歴史、風俗、文化、産業等の紹介はもちろんのこと、北海道全般の観光情報を提供する」との方針を策定した。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「札幌市の公共施設であることを常に念頭におき、国籍、宗教、老若男女の区別なく利用者を受け入れることに努める」という方針を策定し、統括責任者が常に職員の接遇を把握し、不適切な対応がないよう配慮する取り組みを行った結果、利用者からは良好な評価を得た。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 都市ガス、電気、水道の使用については節約に努めた。 ▼ 利用者にゴミの減量と分別の徹底を呼びかけた。 ▽ 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) ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。	基本方針に基づき統括管理を行った。	<table border="1"> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> <tr> <td colspan="4"> 協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。特に、電気及び水道の使用については節約に努めていたことが使用量から伺えることからA評価とする。 引き続き適正な統括管理に努めること。 </td></tr> </table>	A	B	C	D	協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。特に、電気及び水道の使用については節約に努めていたことが使用量から伺えることからA評価とする。 引き続き適正な統括管理に努めること。			
A	B	C	D								
協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。特に、電気及び水道の使用については節約に努めていたことが使用量から伺えることからA評価とする。 引き続き適正な統括管理に努めること。											

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 周辺環境の整備にあたり、玄関周辺に花を植栽し、館内には鉢植え植物を配置し、緑化に努めた。また、定期的に敷地内の草刈りを実施した。

▽ 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)

▼ 当初の計画通りの業務委託を行い、適正に業務遂行された。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 6月30日	・ 令和5年度の運営について ・ 4月～5月期事業状況について
第2回 10月18日	・ 令和5年度の運営について ・ 6月～9月期業務報告について
第3回 2月22日	・ 令和5年度の運営について ・ 11月～12月期業務報告について
第4回 4月26日	・ 令和6年度の運営について ・ 令和5年度末決算状況について
＜協議会メンバー＞	
札幌市、一般財団法人日本ユースホステル協会	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施している。

▼ 現金等の取扱いについては、当日の業務終了後、金庫に保管し、適宜、銀行口座に入金する。なお、利用料収入の現金を管理する金庫の開閉は限られた職員のみとしている。

▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情があった場合は、職員は速やかに所長に報告し、迅速丁寧に対応している。

▼ 設備等の改善が必要な案件については、札幌市の関係部局と相談する。

▽ 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)

▼ アンケート結果は集結して掲示する。

▼ 要望、意見については、可能な限り接遇等の改善に役立てた。

▼ 記録、測定のほか、アンケートによるセルフモニタリングを実施した。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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) ▼ 当財団の職員就業規定に則り、適正に行った。 ▼ 清掃業務には近隣在住の方をパート従業員として雇用した。 ▼ パート従業員に対し、最低賃金920円(令和5年4月1日発行)のところ一律1,000円の時給を支給した。 ▼ 施設内・敷地内での事故はなかった。	労働関係法令を遵守し、雇用環境維持向上に努めた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。 特に、パート従業員への賃金について、最低賃金を上回る時給を支給していることからA評価とする。 引き続き労働関係法令遵守、雇用環境維持の向上に努めること。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。 特に、パート従業員への賃金について、最低賃金を上回る時給を支給していることからA評価とする。 引き続き労働関係法令遵守、雇用環境維持の向上に努めること。			
A	B	C	D								
協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。 特に、パート従業員への賃金について、最低賃金を上回る時給を支給していることからA評価とする。 引き続き労働関係法令遵守、雇用環境維持の向上に努めること。											
(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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) ▼ 利用者の安全については、管理者が夜間も常駐することと、隣接の留学生交流センター警備員と連携を図ることにより確保している。 ▼ 近隣住民に食堂ロビーを集会等の利用に供し市民サービスの向上に努めた。 ▼ 旅館賠償責任保険(交差責任担保特約付)に加入している。 ▽ 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) ▼ 清掃、警備、保守点検業務については適切に実施し、仕様書の水準を達成した。 ▼ 外溝緑地管理及び除排雪については、専門業者への委託により実施した。 ▽ 防災 ▼ 防災計画を策定するとともに、隣接の留学生交流センターと共同で防災訓練を実施した。	利用者の安全確保や市民サービス向上への配慮等は大きな問題なく、施設・設備等の維持管理は概ね良好であったが、空調並びにボイラーの不調が起こり始めた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。引き続き適正な施設・設備等の維持管理に努めること。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。引き続き適正な施設・設備等の維持管理に努めること。			
A	B	C	D								
協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。引き続き適正な施設・設備等の維持管理に努めること。											
(4)事業の計画・実施業務	▽ 利用促進のため営業活動に関する業務 ▼ 札幌市内を除く道内の小・中・高校へ団体利用のパンフレットを送付した。 ▽ 食事の提供に関する業務 ▼ 朝食、夕食を提供した。 (朝食1,407人、夕食603人)	中学校の宿泊研修、高校の部活動での予約はアフターフォローの成果もあり、継続的な利用につながった。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。 引き続き効果的な営業活動を実施し、青少年の新規利用者の獲得やリピーターの増加に努めること。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。 引き続き効果的な営業活動を実施し、青少年の新規利用者の獲得やリピーターの増加に努めること。			
A	B	C	D								
協定書及び仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。 引き続き効果的な営業活動を実施し、青少年の新規利用者の獲得やリピーターの増加に努めること。											

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table><tr><td></td><td>R4年度実績</td><td>R5年度計画</td><td>R5年度実績</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>9,665</td><td>13,000</td><td>17,548</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>26.5</td><td>35.6</td><td>48.1</td></tr><tr><td>客室稼働率(%)</td><td>52.7</td><td>55.3</td><td>67.8</td></tr></table>		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	人数(人)	9,665	13,000	17,548	稼働率(%)	26.5	35.6	48.1	客室稼働率(%)	52.7	55.3	67.8	利用者数等はコロナ禍から脱却し、開所以来最高値を記録出来た。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">新型コロナウイルス感染症が5類移行後、積極的なOTAの活用などにより、利用者が増え、過去最高の利用者数となったことからA評価とする。 引き続き青少年の新規利用者の獲得やリピーターの増加に努めること。</td></tr></table>	A	B	C	D	新型コロナウイルス感染症が5類移行後、積極的なOTAの活用などにより、利用者が増え、過去最高の利用者数となったことからA評価とする。 引き続き青少年の新規利用者の獲得やリピーターの増加に努めること。			
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績																								
人数(人)	9,665	13,000	17,548																									
稼働率(%)	26.5	35.6	48.1																									
客室稼働率(%)	52.7	55.3	67.8																									
A	B	C	D																									
新型コロナウイルス感染症が5類移行後、積極的なOTAの活用などにより、利用者が増え、過去最高の利用者数となったことからA評価とする。 引き続き青少年の新規利用者の獲得やリピーターの増加に努めること。																												
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼ 地下鉄構内案内板に広告を掲載した。 ▼ 楽天、イサイズじゃらん、ブッキングドットコム等のウェブページに宿泊プランを掲載した。 ▽ 引継ぎ業務 ▼ 非該当		個人旅行者の予約の大部分が予約サイトからとなっているため、宿泊プランをこまめに更新し、最新の情報を提供した。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">協定書や仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。 引き続き効果的な広報活動を実施し、新規利用者の獲得に努めること。</td></tr></table>	A	B	C	D	協定書や仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。 引き続き効果的な広報活動を実施し、新規利用者の獲得に努めること。																			
A	B	C	D																									
協定書や仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。 引き続き効果的な広報活動を実施し、新規利用者の獲得に努めること。																												
2 自主事業その他																												
▽ 自主事業 ▼ 食事の提供 売上高2, 233千円、利用者 2, 010人 ▼ 売店事業 売上高2, 036千円 ▼ ランドリー事業 売上高308千円 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 保守管理業務を市内企業に委託している。		自主事業の「食事の提供」は、新型コロナウイルス感染症の影響により、年度当初からのスタートが出来なかった。 但し、下半期より団体利用者に本格的に食事提供が可能になった。		<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">食事の提供については、安全に利用できる体制を引き続き維持すること。 売店及びランドリー事業については、利用者のニーズを踏まえて引き続き実施すること。</td></tr></table>	A	B	C	D	食事の提供については、安全に利用できる体制を引き続き維持すること。 売店及びランドリー事業については、利用者のニーズを踏まえて引き続き実施すること。																			
A	B	C	D																									
食事の提供については、安全に利用できる体制を引き続き維持すること。 売店及びランドリー事業については、利用者のニーズを踏まえて引き続き実施すること。																												

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	4月～3月 常時、アンケート用紙を各客室に置き、いつでも自由に書き込めるものとし、投稿者が特定できないよう、アンケート用紙の回収箱は1階ロビーに設置する。又はOTAのクチコミ投稿。
結果概要	・利用者からの主な意見は「とても良い」「良い」がほとんどであった。 ・OTAクチコミ評価は10段階の「8.2」で優良であった。
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・相部屋の隣のベッドの騒音が気になった。 【対応】 ・希望者に「耳栓」を配布した。

アンケートの集計結果は良好であった。

A	B	C	D
協定書や仕様書に基づき、適切に実施していることを確認した。 アンケートの結果は良好であるため、引き続き、利用者が快適に過ごせるような管理運営体制を維持すること。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	59,646	71,721	12,075
指定管理業務収入	47,835	67,144	19,309
指定管理費	0	2,841	2,841
利用料金	47,800	63,819	16,019
その他	35	484	449
自主事業収入	11,811	4,577	▲ 7,234
支出	59,623	73,652	14,029
指定管理業務支出	55,043	71,411	16,368
自主事業支出	4,580	2,241	▲ 2,339
収入-支出	23	▲ 1,931	▲ 1,954
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	23	▲ 1,931	▲ 1,954

新型コロナウイルス感染症の影響が未知数のなか、新たに指定管理を受託させていただいたが、利用者が2000年の開所以来最高の数値を記録した。

A	B	C	D
過去最高の利用者数を記録した一方で、物価高騰など外的要因により収支率が1.0を切ってしまった。外的要因による支出の増が主な原因のため、簡単に解消することができないことは理解するが、支出抑制策に努め、収支率が1.0を切らないようにすること。			

▽ 説明

- ▼ 新型コロナウイルス感染症の第5類移行により、急激に利用者数が回復した。
- ▼ 自主事業収入は、食堂の稼働が遅れたため、計画より半減となった。
- ▼ 高騰する光熱費の補填として2,841千円の指定管理費の収入があった。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		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		適 : 不適
▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。		

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
今年度より、運営を任されることになり、(一財)日本ユースホステル協会が全面的に支援する体制を敷いた。結果、宿泊人数は17548人と開所以来最高数値を記録することが出来た。利用料収入は前年比177%と大幅に増加。 しかし、それを上回る物価高騰により最終収支はマイナスであった。 2年目以降でマイナス分を回収すべく更なる効率運営を実践していく。 オーバーツーリズム気味の札幌で人材の不足が慢性的に起こっていることが不安要素である。	札幌市行政評価委員会より指摘を受けた点を1つずつ改善して行くこと重点に取り組む。 具体的には、青少年層の利用率のアップ。 新ホームページの立ち上げにより、国内はもとより海外からの予約もスムーズに取り込む。 修学旅行・研修旅行など学校公式行事での宿泊も積極的に誘致する。 IT・デジタルの利用による情報の共有化等により、一層の業務の効率化を行う。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
指定管理初年度を大きな事故もなく、適切に管理・運営を行っていたこと、営業活動を積極的に行ったことや利用者の満足度が高いことは高く評価できる。 一方で、支出を抑える努力をしたことは伺えるが、物価高騰などの外的要因による支出の増加が著しく、厳しい収支状況となった。	令和5年度の利用者数を維持すべく、引き続き広報活動の実施や施設の維持管理、利用者からの要望への対応について、随時検討して実施していくこと。 また、施設の設備が耐用年数を迎え、不具合などが出てきている状況を踏まえ、利用者への影響が最低限となるよう予防策を実施すること。