

## 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)	011-211-2376
-----	-----------	-----------	--------------

### 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6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) 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。	基本方針に基づき統括管理を行った。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
	A		B	C	D		
▽ 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。	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。基本方針に基づき、学生団体の利用者数の増加に努めていたことや、電気及び水道の使用について、令和5年度に引き続き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。						
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 電気、ガス、水道の使用に当たっては極力節約に努めた。 ▼ 利用者には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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 日々の「気付き」をクラウド上に各スタッフがメモすることにより、「引継ぎ帳」としての機能も持たせ情報の共有とサービス改善に役立てている。

▽ 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24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 11月18日	・ 令和6年度上半期運営状況について ・ 令和6年度下半期予約状況について ・ 不具合箇所等について ・ 利用料改訂に向けて
第3回 2月26日 (書面開催)	・ 令和6年度下半期運営状況について ・ 令和7年度上半期予約状況について ・ 不具合箇所等について
第4回 6月10日	・ 令和6年度の運営について(総括) ・ 令和7年度の運営及び予約状況
<協議会メンバー>	
札幌市、(一財)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、銀行口座に入金している。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(所長・マネージャー)のみとしている。

▼ 令和6年度は、協会による会計監査が入り、2日間にわたり公認会計士による監査が行われたが、特段の指摘事項はなかった。

▽ 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、迅速丁寧に対応した上で情報を共有している。

▼ 札幌市への月次報告のみならず市担当職員へも都度、メール・電話等で知らせている。

▽ 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)

▼ 施設利用者＝宿泊者のため、当館の評価はBooking.com・じゃらん・楽天にていつでも閲覧可能となっている。

▼ 要望については、可能な限り接遇の改善に役立てた。

▼ 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。

<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"> <li>▼ 当協会の職員就業規定に則り、適正に行った。</li> <li>▼ 清掃・厨房業務には、近隣在住の方をパートとして雇用している。</li> <li>▼ パート従業員に対し、最低賃金1010円(令和6年10月1日発行)のところ一律1100円の時給を支給した。</li> <li>▼ 施設内・敷地内での事故はなかった。</li> </ul>	<p>労働関係法令を遵守し、雇用環境維持向上に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </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、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> </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。											
<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"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 旅館賠償責任保険(交差責任担保特約付)に加入している。</li> </ul> <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"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> </ul>	<p>利用者の安全確保や市民サービス向上への配慮に努めた。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出始めており、利用者から苦情等が寄せられないよう予防策を講じている。照明器具のLED化が進んでおらず、同じ部屋においても蛍光灯とLEDが混在しているところもあるため、早めに全館LED化を進めたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </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。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> </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。											
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 利用促進のため営業活動に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> </ul> <p>▽ 食事の提供に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 朝食、夕食を提供した。(朝食3,396人、夕食2,212人)</li> </ul>	<p>道内各地の中学校(2年次)の札幌宿泊研修や道内高等学校の部活動での利用は、ほぼリピートしていただいている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </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。引き続き効果的な営業活動を実施し、青少年利用者のリピーターに加え、新規利用者の獲得に努めること。         </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。引き続き効果的な営業活動を実施し、青少年利用者のリピーターに加え、新規利用者の獲得に努めること。			
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、青少年利用者のリピーターに加え、新規利用者の獲得に努めること。											

							A	B	C	D
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績	利用者数等は昨年度比123%であった。開所以来最高値を2年連続更新出来た。	A	B	C	D
		人数(人)	17,548	18,500	21,593					
		稼働率(%)	48.1	50.0	59.2					
		客室稼働率(%)	67.8	75.0	73.3					
	▼ 取消し5,640件									
	▽ 利用促進の取組									
	▼ 団体利用パンフレットを道内、小・中・高校に送付した。									
(6)付随業務	▽ 広報業務	▼当館ホームページを更新しより分かりやすい施設案内や市内観光情報の提供も行っている。				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。	A	B	C	D
	▽ 引継ぎ業務	▼ 非該当								
2 自主事業その他										
	▽ 自主事業	▼ 食事の提供 売上高6,638千円、利用者5,608人				自主事業の「食事の提供」は、売上高297%・利用者数279%(前年比)を記録。学校団体にはアレルギー対応も必須で、きめ細かい仕事が求められることから、引き続ききめ細かい対応をしていく。	A	B	C	D
		▼ 売店事業 売上高937千円								
		▼ ランドリー事業 売上高345千円								
	▽ 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。								
3 利用者の満足度										
	▽ 利用者アンケートの結果					アンケートの集計結果は良好であった。	A	B	C	D
	実施方法	Booking.com・じゃらん・楽天トラベルの口コミ投稿が主たるアンケートになる。また、アンケート用紙・回収箱もロビーに設置している。								
	結果概要	◎口コミ数の最も多いBooking.com(649件)の総合評価は「8.4」であった。昨年度は「8.2」 ◎評価の詳細は・スタッフ「9.1」・清潔さ「8.9」・コスパ「9.2」・快適さ「8.7」・ロケーション「8.6」・施設設備「8.5」								
	利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・①ベッドの寝心地が良くない。 ・②大浴場の脱衣場が寒い。 【対応】 ・①利用頻度の高いベットから順次マットレスの交換実施 ・②移動式の温(冷)風扇を導入した。								

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				指定管理受託2年目を終え収支も改善することができた。	2年連続で過去最高の利用者数を記録し、物価高騰など厳しい状況にありながら料金改定前に、収支率1.0を上回る結果となったことは評価できることからA評価とする。		
項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)				
収入	85,524	91,306	5,782				
指定管理業務収入	66,635	83,384	16,749				
指定管理費	0	3,459	3,459				
利用料金	66,635	79,515	12,880				
その他	0	410	410				
自主事業収入	18,889	7,921	▲ 10,968				
支出	85,026	85,061	35				
指定管理業務支出	68,669	78,007	9,338				
自主事業支出	16,357	7,054	▲ 9,303				
収入-支出	498	6,245	5,747				
利益還元	0	3,685	3,685				
純利益	498	2,560	2,062				
▽ 説明							
▼ 利用料収入は大幅に増加した。自主事業収入(食料)の計画が高過ぎた。							

<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
▼ 詳細は当協会ホームページ公開資料一覧「令和6年度決算」を参照ください。(https://jyh.jp/about.html)			
▽ 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、適切に対応した。			
▼ 協定に関する契約について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。			

### 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
<p>令和5年度より、弊協会により運営を行っている。 初年度の宿泊人数は17,548人と開所以来最高数値であったが、令和6年度はそれを上回る21,593名で大幅に記録を更新した。 しかし、開所25年を迎え設備面での不具合が頻発するようになった。 年度末に利益還元という形で、大浴場・脱衣室の空調工事を敢行(3,685千円)した。 人材の不足は慢性的に起こっているが、パートアルバイトの時給を、昨秋以降100円アップして定着率を高めている。</p>	<p>札幌市行政評価委員会より指摘を受けた点について、引き続きひとつずつ改善して行くことを重点に取り組む。 具体的には、国内外の青少年利用率の更なる向上を目指す。 近年、札幌ではゲストハウスや民泊など安価で多様な宿泊施設が増加しているが、学校行事としての利用を考えた場合、ユースホステルが最適であることをアピールする。 新しいホームページにより、国内はもとより海外からの予約もスムーズに取り込む。 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。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>指定管理2年目を大きな事故なく、適切に管理・運営を行っていたこと、積極的にリピーターを獲得していたこと、予約サイトによる利用者の満足度(評価)が高いことは評価できる。 また、利益還元という形で大浴場・脱衣室の空調工事を実施し、利用者の快適な環境確保に努めたことも評価できる。</p>	<p>収支率が1.0を下回らぬよう収益分岐点となる利用者数以上を維持するため、引き続き広報活動の実施や施設の維持管理、利用者からの要望について、随時対応していくこと。 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。</p>