

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）	経済観光局観光・MICE推進部観光・MICE推進課(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7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 札幌市ユース・ホステル条例に基づき ▼ 青少年や外国人が安全で低廉な利用料金で宿泊できること。 ▼ 国際観光都市として国際交流機能の充実を目指すこと。 ▼ 利用者数の増加を多角的に図るとともに、中長期的な施設の維持管理をおこなうこと。 以上、3つの方針を策定した。 ▽ 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 ▼ 電気、ガス、水道の使用に当たっては極力節約に努め、シャワーカランを節水タイプに更新した。 ▼ 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）	基本方針に基づき統括管理を行った。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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。</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>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、シャワーヘッドを節水タイプに更新することで、水道の使用について、令和6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。</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>引き続き適正な統括管理に努めること。</td><td></td><td></td><td></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。				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、シャワーヘッドを節水タイプに更新することで、水道の使用について、令和6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。			
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。																			
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、シャワーヘッドを節水タイプに更新することで、水道の使用について、令和6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。																			

▼ 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

▼ 「業務チェック表」を毎日つけており、早番・中番・遅番いずれの担当も「漏れ」のないよう確認をしている。さらに「気付き」をクラウド上にメモすることにより、「引継ぎ帳」として情報の共有とサービス改善に役立っている。

▽ 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 7月25日	- 令和6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6日	- 令和7年度上半期運営状況について - 令和7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 1月14日	- 令和7年度下半期運営状況について - 令和8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 4月23日	- 令和7年度の運営について（総括） - 令和8年度の運営及び予約状況
<協議会メンバー> ・札幌市経済観光局観光・MICE推進部 観光・MICE推進課 ・（一財）日本ユースホステル協会 札幌国際ユースホステル	

▽ 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7年度は、指定管理者監査が入り、納品伝票の欠落を指摘されたが速やかに是正した。

▽ 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。
 ▼ 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）

▼ 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。

(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・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。 ▼ 施設内・敷地内での事故はなかった。 ▼ 指定管理者監査にて、雇用通知書での一部不適正な事例がみられたが、直ちに修正した。	労働関係法令を遵守し、雇用環境維持向上に努めた。また随時更新される労働関係法令にも注視していく。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">指定管理者監査にて、雇用通知書の一部不適正な取り扱いが判明したが、指摘を受けて速やかに是正したことを確認した。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	指定管理者監査にて、雇用通知書の一部不適正な取り扱いが判明したが、指摘を受けて速やかに是正したことを確認した。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								
指定管理者監査にて、雇用通知書の一部不適正な取り扱いが判明したが、指摘を受けて速やかに是正したことを確認した。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。	ボイラーの更新工事を11月におこなった。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。また照明器具のLED化がまだ未達成である。	<table border="1"> <tr> <td>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。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。											
(4)事業の計画・実施業務	▽ 利用促進のための業務 ▼ ホームページを4か国語表記とした。 ▼ ホームページ上の情報更新や誤植の見直しをおこなった。 ▽ 食事の提供に関する業務 ▼ 朝食・夕食を自前で提供した。 (朝食2,504名 夕食1,282名)	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る。	<table border="1"> <tr> <td>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。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。											

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table><tr><td></td><td>R6年度実績</td><td>R7年度計画</td><td>R7年度実績</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>21,593</td><td>20,200</td><td>20,528</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>59.2</td><td>55.3</td><td>56.2</td></tr><tr><td>客室稼働率(%)</td><td>73.4</td><td>68.6</td><td>71.2</td></tr></table>		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績	人数(人)	21,593	20,200	20,528	稼働率(%)	59.2	55.3	56.2	客室稼働率(%)	73.4	68.6	71.2	利用者数等は昨年度比95%であった。2年連続2万名を超えることが出来た。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">ホームページの多言語化やリピーター獲得に向けた取組などにより、ボイラー工事のため11月に約1か月間営業を休止していたにもかかわらず、利用者が2年連続2万人を超える高水準となったことから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	ホームページの多言語化やリピーター獲得に向けた取組などにより、ボイラー工事のため11月に約1か月間営業を休止していたにもかかわらず、利用者が2年連続2万人を超える高水準となったことから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。			
		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績																								
人数(人)	21,593	20,200	20,528																									
稼働率(%)	59.2	55.3	56.2																									
客室稼働率(%)	73.4	68.6	71.2																									
A	B	C	D																									
ホームページの多言語化やリピーター獲得に向けた取組などにより、ボイラー工事のため11月に約1か月間営業を休止していたにもかかわらず、利用者が2年連続2万人を超える高水準となったことから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。																												
▼取消し 5557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	▼日本ユースホステル協会の広報機関紙「ホステリングマガジン」(年4回発行)への情報提供。 ▼「旅と鉄道」2026年2月号にて当館の特集	「推し活」による個人旅行者の予約が大幅に増えているため、イベント情報を積極的入手する。	<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。また、効果的な広報により施設利用者が2年連続2万人を超える高水準となっていることからA評価とする。</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。また、効果的な広報により施設利用者が2年連続2万人を超える高水準となっていることからA評価とする。																			
	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。また、効果的な広報により施設利用者が2年連続2万人を超える高水準となっていることからA評価とする。																												
▽ 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4,318千円、利用者 3,786人	自主事業の「食事の提供」は、売上が対前年65%。利用者数67%に減少した。七大会など長期合宿の大学生の喫食無しが要因。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">引き続き食事を提供できる体制を維持し、団体利用者の満足度向上に務めること。また、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	引き続き食事を提供できる体制を維持し、団体利用者の満足度向上に務めること。また、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																							
引き続き食事を提供できる体制を維持し、団体利用者の満足度向上に務めること。また、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。																												
▼ 売店事業 売上高907千円																												
▼ ランドリー事業 売上高310千円																												
▽ 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

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(738件)の総合評価は「8.7」であった。昨年度は「8.4」 ◎ 評価の詳細は・スタッフ「9.5」・清潔さ「9.1」・コスパ「9.3」・快適さ「9.0」・ロケーション「8.8」・施設設備「8.8」
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。

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	R7年度計画	R7年度決算	差(決算-計画)
収入	87,442	93,479	6,037
指定管理業務収入	77,798	87,942	10,144
指定管理費	3,000	3,441	441
利用料金	74,728	83,893	9,165
その他	70	608	538
自主事業収入	9,644	5,537	▲ 4,107
支出	82,146	84,010	1,864
指定管理業務支出	73,657	82,473	8,816
自主事業支出	8,489	1,537	▲ 6,952
収入-支出	5,296	9,469	4,173
利益還元			0
法人税等	5,214	6,113	899
純利益	82	3,356	3,274

▽ 説明

▼ 利用料収入は大幅に増加した。自主事業の食事提供は伸び悩んだ。

指定管理受託3年目を終え収支も改善することができた。

A B C D
2年連続で2万人を超える高水準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。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼ 詳細は当財団ホームページ公開資料一覧「令和7年度決算」を参照ください。
<https://jyh.jp/about.html>

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

▼ 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。

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
指定管理受託3年目を終え運営も安定してきている。11月にボイラー更新工事のため約1か月の休館を余儀なくされたが、昨年度に続き2万名超の宿泊者数を記録できた。 下半期は、市の「指定管理者監査」を受けた。複数の指摘を受けたが、速やかに処理することができた。公共施設としてのあり方、使命を再考するたいへん良い機会となった。	部活動や宿泊研修など学校行事での利用促進をはかる。安全性・価格・利便性いずれも札幌国際ユースホステルが最適であることをアピールする。 ホテルと違い洗面所・トイレ・浴室などが共有なので「あとから使う人のため」「思いやり」といった教育的公共マナーを育むことが、宿泊を通じて体得することができる。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
指定管理3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を確認した。 また、ボイラー工事のため、11月に約1か月間、営業を休止したにもかかわらず、利用客数は過去最高である昨年にせまる高水準であり、効果的な広報活動等により、積極的に新規層やリピーターの獲得に尽力していたことは評価できる。	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、指定管理者監査の指摘事項を踏まえ、法令等の遵守に努めること。