

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
-----	-----------	-----------	---------------------------

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	1967.64㎡
目的	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、本市に関する情報提供		
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	一般財団法人北海道ユースホステル協会		
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:		
	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:			
複数施設を一括評価の場合、その理由:			

II 令和元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>「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。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「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。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 都市ガス、電気、水道の使用については節約に努めた結果、ガス、水道は前年よりも使用料が減少した。 ▼ 利用者にごみの減量と分別の徹底を呼びかけた。 <p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。 ▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。 <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 <p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 	基本方針に基づき良好に統括管理を行った。	<p>A B C D</p> <p>引き続き適正な統括管理に努めること。</p>

▽ 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 5月13日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 修繕について ・ 平成30年度事業状況について
第2回 10月24日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 修繕について ・ 4月～9月期業務報告について ・ 消費税について
第3回 3月5日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルスの影響について ・ 10月～2月期業務報告について
第4回 3月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルスの影響について
<p><協議会メンバー> 札幌市、北海道ユースホステル協会</p>	

▽ 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、翌日銀行口座に入金する。

▽ 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	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。これにより、近隣住民との結びつきが深まり、安定的な雇用が確保できた。 	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"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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>	A	B	C	D																
A	B	C	D																				
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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"> ▼ 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。 ▼ 近隣住民に和室、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。 <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。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 	施設・設備等の維持管理は概ね良好であったが、給湯ボイラー関連機器及び配管に破損、不具合等の発生が増加した。ファンコイル空調制御システム集中監視盤にエラーが頻繁に発生していたが、修理が不能なことから代替機を購入した。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>引き続き適正な施設・設備等の維持管理に努めること。なお、給湯ボイラー関連機器及び配管については、市と協議の上、対応すること。</p>	A	B	C	D																
A	B	C	D																				
(4)事業の計画・実施業務	<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"> ▼ 道内の小学校(1校)中学校(115校)を訪問して、パンフレットを配布し宿泊研修、部活動等での利用を依頼した。 ▼ 定期的に札幌市内の観光関連施設、競技施設等を訪問し、利用者への紹介を依頼した。 ▼ 道内の関係競技団体、高校にパンフレットを送付した。 <p>▽ 食事の提供に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 朝食、夕食を提供した。(朝食5,271人、夕食1,670人) 	継続的な営業活動の結果、中学校の宿泊研修での利用は定着したため、次年度も利用していただけるよう、アフターフォローにも努める。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>引き続き効果的な営業活動を実施し、新規利用者の獲得やリピーターの増加に努めること。</p>	A	B	C	D																
A	B	C	D																				
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="387 1597 978 1798"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30実績</th> <th>H31計画</th> <th>H31実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人数(人)</td> <td>15,767</td> <td>16,800</td> <td>14,006</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>36.1</td> <td>38.4</td> <td>32.0</td> </tr> <tr> <td>客室稼働率(%)</td> <td>60.3</td> <td>63</td> <td>55.2</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 中学校を訪問して、宿泊研修、部活動等での利用をお願いするとともに道内の体育協会、関係競技団体、高校にパンフレットを送付し、部活動、合宿、各種大会での利用を呼びかけた。 		H30実績	H31計画	H31実績	人数(人)	15,767	16,800	14,006	稼働率(%)	36.1	38.4	32.0	客室稼働率(%)	60.3	63	55.2		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>引き続き効果的な営業活動を実施し、新規利用者の獲得やリピーターの増加に努めること。</p>	A	B	C	D
	H30実績	H31計画	H31実績																				
人数(人)	15,767	16,800	14,006																				
稼働率(%)	36.1	38.4	32.0																				
客室稼働率(%)	60.3	63	55.2																				
A	B	C	D																				

(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼ 地下鉄構内案内板、YH案内パンフレット等に公告を掲載した。 ▼ 楽天、イサイズじゃらん、ホステルワールド、ブッキングドットコム、ハイホステル等のウェブページに宿泊プランを掲載した。 ▼ 次年度、ウェブアクセシビリティの取組を行い、HPをリニューアルする。 ▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)	個人旅行者からの予約は、ほとんどがウェブページの予約サイトからとなっているので、宿泊プランをこまめに更新し、最新の情報を提供していく。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 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						
A	B	C	D										
2 自主事業その他													
	▽ 自主事業 ▼ 食事の提供 売上高5,421千円、利用者6,941人 ▼ 売店事業 売上高721千円 ▼ その他 歌声サロン・ユース 参加者数6,421人 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 消防設備保守点検等の第三者委託は市内企業に発注した。	自主事業の「食事の提供」は、前年より若干の減少となった。また、「歌声サロン」は、新型コロナウイルスの感染予防のため、2月22日以降は開催を自粛しました。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 新型コロナウイルス感染拡大の影響により利用者が減少したが、今後は感染対策に取り組みつつ利用者の増に努めること。	A	B	C	D						
A	B	C	D										
3 利用者の満足度													
	▽ 利用者アンケートの結果 <table border="1"> <tr> <td data-bbox="256 1115 363 1249">実施方法</td> <td data-bbox="363 1115 978 1249">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。回答者721</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1249 363 1435">結果概要</td> <td data-bbox="363 1249 978 1435"> ・総合的な満足度は、とても良い78%・良い22% ・接客態度は、とても良い66%・良い26% ・利用時間は、とても良い55%・良い37% ・利用料金は、とても良い60%・良い32% ・施設の管理、清掃業務については、とても良い64%・良い30% </td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1435 363 1608">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="363 1435 978 1608"> 【要望】 ・客室でもWIFIが使えるようにしてほしい。 【対応】 札幌市と協議し、検討すると回答した。 </td> </tr> </table>	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。回答者721	結果概要	・総合的な満足度は、とても良い78%・良い22% ・接客態度は、とても良い66%・良い26% ・利用時間は、とても良い55%・良い37% ・利用料金は、とても良い60%・良い32% ・施設の管理、清掃業務については、とても良い64%・良い30%	利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・客室でもWIFIが使えるようにしてほしい。 【対応】 札幌市と協議し、検討すると回答した。	アンケートの集計結果は良好であったので、今後も良い結果が得られるよう努める。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> アンケートの結果は良好であるが、利用者の満足度をより高めるため、今後の取組について検討し、本市と協議すること。	A	B	C	D
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。回答者721												
結果概要	・総合的な満足度は、とても良い78%・良い22% ・接客態度は、とても良い66%・良い26% ・利用時間は、とても良い55%・良い37% ・利用料金は、とても良い60%・良い32% ・施設の管理、清掃業務については、とても良い64%・良い30%												
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・客室でもWIFIが使えるようにしてほしい。 【対応】 札幌市と協議し、検討すると回答した。												
A	B	C	D										

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				暖冬小雪の影響でスキー関連の大会の中止と新型コロナウイルスの感染拡大で利用者が減少したことにより、収入が計画に達しなかった。次年度も厳しい状況が続くと思われるので、極力支出を抑えるよう努力する。	暖冬小雪や新型コロナウイルスの感染拡大の影響など、外部要因により収入が計画に達しなかった。感染対策を実施しつつ、利用回復に備えた取組を実施すること。		
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)				
収入	65,132	58,571	▲ 6,561				
指定管理業務収入	58,366	52,428	▲ 5,938				
指定管理費			0				
利用料金	58,356	48,961	▲ 9,395				
その他	10	3,467	3,457				
自主事業収入	6,766	6,143	▲ 623				
支出	65,021	58,909	▲ 6,112				
指定管理業務支出	59,792	53,343	▲ 6,449				
自主事業支出	5,229	5,566	337				
収入-支出	111	▲ 338	▲ 449				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	111	▲ 338	▲ 449				
▽ 説明							
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用者数は、計画より2,794人の減となり、利用料金収入は計画より9,395千円の減となった。 ▼ 自主事業収入は、利用者が減少したため、計画より623千円の減となった。 ▼ 利益還元は、ありません。 ▼ 収支は差引き338千円のマイナスとなった。 							

<確認項目> ※評価項目ではありません。			適	不適
▽ 安定経営能力の維持			適	不適
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 当団体の財務状況等は、引き続き安定経営能力を維持している。 			急激な収益減により財務状況が悪化	
▽ 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
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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	来年度以降の重点取組事項
<p>利用者数は11月までは、前年度よりも増加していたが、12月以降は、暖冬小雪の影響でスキー関連の大会が次々と中止になり、参加予定の学校、団体の予約がすべてキャンセルとなった。2月以降は新型コロナウイルスの感染拡大により、外国人の利用が激減し、3月は、道の緊急事態宣言の発令により前年比87%減の115名の利用だった。極力支出を抑える努力をしたが、厳しい収支状となった。</p>	<p>新型コロナウイルスの感染が、まだ終息していない状況なので、「新北海道スタイル」安心宣言を実践し、利用者が安心して宿泊できるよう環境を整えるよう努める。施設の維持管理については、経年劣化による機器の故障が多くなってきていることから、関係機関と協議しながら、利用者に不便、迷惑をかけないよう点検管理を徹底するよう心がける。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>支出を抑える努力をしたにもかかわらず、暖冬小雪や新型コロナウイルスの外的要因による利用者の減少が著しく、厳しい収支状況となった。一方で、営業活動を積極的に行った点や利用者の満足度が高い点は評価できる。</p>	<p>新型コロナウイルスの感染収束後も、利用者の回復には時間がかかるものと思われるが、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、本市と連携し、随時検討していくこと。</p>