

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	1967.64㎡
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		
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4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。 ▼ 利用者にゴミ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。 	基本方針に基づき統括管理を行った。	<table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 25%;">A</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%;">C</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>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。引き続き適正な統括管理に努めること。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<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。 <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)</p> <table border="1" data-bbox="411 510 968 952"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回 6月8日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 令和4年度の運営について ▪ 4月～5月期事業状況について </td> </tr> <tr> <td>第2回 11月10日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 令和4年度の運営について ▪ 6月～10月期業務報告について </td> </tr> <tr> <td>第3回 1月20日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 引継ぎについて ▪ 11月～12月期業務報告について </td> </tr> <tr> <td>第4回 3月17日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 引継ぎについて ▪ 令和4年度末決算状況について </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <協議会メンバー> 札幌市、北海道ユースホステル協会 </td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 <p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 	開催回	協議・報告内容	第1回 6月8日	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 令和4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10日	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 令和4年度の運営について ▪ 6月～10月期業務報告について 	第3回 1月20日	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 引継ぎについて ▪ 11月～12月期業務報告について 	第4回 3月17日	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 引継ぎについて ▪ 令和4年度末決算状況について 	<協議会メンバー> 札幌市、北海道ユースホステル協会			
開催回	協議・報告内容														
第1回 6月8日	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 令和4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10日	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 令和4年度の運営について ▪ 6月～10月期業務報告について 														
第3回 1月20日	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 引継ぎについて ▪ 11月～12月期業務報告について 														
第4回 3月17日	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 引継ぎについて ▪ 令和4年度末決算状況について 														
<協議会メンバー> 札幌市、北海道ユースホステル協会															
(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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</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。 ▼ パート従業員に対し、最低賃金920円(令和4年10月2日発行)と同額の時給を支給した。 ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 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" data-bbox="1209 1550 1402 1585"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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、階段室の非常照明バッテリーの劣化による不具合があり修繕費の支出が増えた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>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>	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"> ▼ 札幌市内の観光関連施設、競技施設等にパンフレットを持参、利用者への紹介を依頼した。 <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2, 251人、夕食1, 179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></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>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、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"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度実績</th> <th>R4年度計画</th> <th>R4年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3127</td> <td>14100</td> <td>9665</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>8.6</td> <td>38.6</td> <td>26.5</td> </tr> <tr> <td>客室稼働率(%)</td> <td>20.4</td> <td>60</td> <td>52.8</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 取消し 5,243件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ ホームページで全国旅行支援が利用できることを発信し利用を呼びかけた。 		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	人数(人)	3127	14100	9665	稼働率(%)	8.6	38.6	26.5	客室稼働率(%)	20.4	60	52.8	全国旅行支援事業等により、前年度比約3倍となったが、目標値は達成できなかった。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>新型コロナウイルス感染症の影響が続いたことで、利用者が減少したが、今後は新規利用者の獲得やリピーターを増やし、コロナ前の水準を達成できるように努めること。</p>	A	B	C	D				
	R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																								
人数(人)	3127	14100	9665																								
稼働率(%)	8.6	38.6	26.5																								
客室稼働率(%)	20.4	60	52.8																								
A	B	C	D																								

(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 滞りなく引継ぎをおこなった。	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 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 3,000千円、利用者 3,430人 ▼ 売店事業 売上高 689千円 ▽ 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、宿泊者数の減少と集団での会食を避ける傾向となったため減少した。	<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"> 新型コロナウイルス感染症の影響が続いたことで、利用者が減少したが、今後は利用者の増加に努めること。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 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	新型コロナウイルス感染症の影響が続いたことで、利用者が減少したが、今後は利用者の増加に努めること。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									
A	B	C	D														
新型コロナウイルス感染症の影響が続いたことで、利用者が減少したが、今後は利用者の増加に努めること。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																	
3 利用者の満足度																	
	▽ 利用者アンケートの結果 <table border="1" data-bbox="292 1019 968 1456"> <tr> <td data-bbox="292 1019 391 1137">実施方法</td> <td data-bbox="391 1019 968 1137">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="292 1137 391 1294">結果概要</td> <td data-bbox="391 1137 968 1294"> ・総合的な満足度は、とても良い・良いが97.5% ・接客態度は、とても良い・良いが97.5% ・利用時間は、とても良い・良いが97.5% ・利用料金は、とても良い・良いが95% ・施設の管理、清掃業務は、とても良い・良いが100% </td> </tr> <tr> <td data-bbox="292 1294 391 1456">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="391 1294 968 1456"> 【要望】 ・無料で飲める、お茶、コーヒーがほしい。 【対応】 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。	結果概要	・総合的な満足度は、とても良い・良いが97.5% ・接客態度は、とても良い・良いが97.5% ・利用時間は、とても良い・良いが97.5% ・利用料金は、とても良い・良いが95% ・施設の管理、清掃業務は、とても良い・良いが100%	利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・無料で飲める、お茶、コーヒーがほしい。 【対応】 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。	<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。 </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。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。			
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。																
結果概要	・総合的な満足度は、とても良い・良いが97.5% ・接客態度は、とても良い・良いが97.5% ・利用時間は、とても良い・良いが97.5% ・利用料金は、とても良い・良いが95% ・施設の管理、清掃業務は、とても良い・良いが100%																
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・無料で飲める、お茶、コーヒーがほしい。 【対応】 検討すると回答した。																
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				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				新型コロナウイルス感染症の影響が継続したため、利用者がコロナ前の水準まで戻らなかったことにより、収入が計画に達しなかった。	新型コロナウイルス感染症や物価高騰など外部要因により収入が計画に達しなかったが、利用回復に備えた取組を実施し、コロナ前の水準を達成できるように努めること。		
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)				
収入	58,115	55,543	▲ 2,572				
指定管理業務収入	53,209	52,543	▲ 666				
指定管理費		10,822	10,822				
利用料金	53,204	36,803	▲ 16,401				
その他	5	4,918	4,913				
自主事業収入	4,906	3,000	▲ 1,906				
支出	58,091	55,403	▲ 2,688				
指定管理業務支出	53,248	52,462	▲ 786				
自主事業支出	4,843	2,941	▲ 1,902				
収入-支出	24	140	116				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	24	140	116				
▽ 説明							
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は回復しなかったため、計画の68.5%であった。そのため利用料金収入は計画より16,401千円の減となった。 ▼ 自主事業収入は利用者が激減したため、計画より1,906千円の減となった。 ▼ 利益還元はなし。 ▼ 北海道、札幌市からの給付金、雇用調整助成金等と指定管理費の見直しにより、収支は0円となった。 							

<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
▼ 当団体は、契約期間満了により指定管理契約を終了する。		収益減により財務状況が悪化した。
▽ 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
今年度も新型コロナウイルス感染症により利用者の減少が続いたが、全国旅行支援、さっぽろ割等により、コロナ前の60%まで回復した。しかし、昨年からの燃料代の高騰により、光熱水費費の支出の増大が続いている。今年度は、各種給付金、助成金の受給と指定管理費の見直しにより運営することができたが、今後も苦しい経営状況が続くと思われる。	本年度より前指定管理団体より業務を引き継ぐ形で運営を行うにあたり、業務の見直し、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。 また、レストランの本格的稼働による、利用者の確保及び安定的運営を図ることを重点目標とし、さらなるサービスの充実をはかり利用増を目指す

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
支出を抑える努力をしたにもかかわらず、新型コロナウイルス感染症や物価高騰など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。	新型コロナウイルス感染症の5類移行により、利用者数が回復傾向になると思われるため、引き続き広報活動の実施や施設の維持管理、利用者からの要望への対応について、随時検討していくこと。今年度から指定管理者が変更となっているため、本市と適宜協議、連携を行いながら、適切な管理・運営を行うこと。