

## 指定管理者評価シート

事業名	国際交流施設運営管理費	所管課(電話番号)	総務局国際部交流課(211-2032)
-----	-------------	-----------	---------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌留学生交流センター	所在地	豊平区豊平6条6丁目5番35号
開設時期	平成12年1月	延床面積	5022.28㎡
目的	留学生等に良質な宿泊施設を提供するとともに、市民と留学生等との交流の場を設けることにより、市民及び留学生等の相互理解並びに親善を深め、もって本市の国際化に資すること。		
事業概要	(1) 留学生等のために宿泊施設を提供すること (2) 市民と留学生等との交流の場を設けること (3) 会議室その他のセンターの施設(宿泊施設を除く。)を使用に供すること (4) その他センターの設置目的を達成するために必要な事業		
主要施設	宿泊室(100室)、会議室、学習室、交流ラウンジ、軽スポーツ室、屋外自転車置場(144台)		
2 指定管理者			
名称	公益財団法人 札幌国際プラザ		
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: 1施設		
業務の範囲	(1) 統括管理業務 (2) 施設・設備等の維持及び管理に関する業務 (3) 施設における事業の計画及び実施に関する業務 (4) 施設の利用等に関する業務 (5) 前各号に掲げる業務に付随する業務		
3 評価単位	施設数: 1施設		

## II 令和2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>留学生等に対し安全快適な居住空間を提供すると共に、市民との交流事業を実施することで相互理解と親善を深め、札幌市の国際化に資するという理念のもと、「令和2年度管理業務計画書」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>「令和2年度管理業務計画書」を策定し、平等利用に係る取り組みについては、施設の利用にあたり、合理的な理由なく利用の制限を行ったり、特定の利用者を優遇又は冷遇することのないよう、職員に対しては関係規則の理解や研修等の実施により方針を徹底し、不公平感を生じない業務を遂行した。</p>	<p>計画において定めた基本方針に則り、館生である留学生が快適な生活を送り、また、市民との交流プログラムを楽しめるよう、職員一同が創意工夫に努め、適切に管理業務を実施した。加えて、館内でのクラスター発生予防に努めた結果、感染者をひとりも出さない結果となった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>要求水準を満たし、管理業務計画書に沿った適切な運営がなされている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

## ▼ エネルギー起源二酸化炭素の削減

「札幌市温暖化対策推進計画」に基づき、二酸化炭素排出に関係する電気やガスの節約を入居者、施設利用者に呼びかけ、削減に取り組んだ。

## ▼ 環境配慮の推進

札幌留学生交流センターの入居率が年間を通じて高かったことから、電気・水道・ガスの使用量は前年度比で大きく削減することはできなかった。

▼ 支障のない範囲で、次のような方法で節電に努めた：①冷房(28℃・暖房温度(21℃)を集中管理で固定し、基準温度を徹底、②ロビー・廊下・共用トイレの間引き点灯の実施、③業務用大型冷蔵庫の電源を事業に必要な時以外は切る。④駐輪場の照明を間引き点灯。

▼ ごみ減量のため、ミスコピー紙の裏面活用を徹底し、トイレットペーパー、コピー用紙、文具類等については、グリーン購入ガイドライン指定品を購入するよう心掛けた。

▼ 平成30年度から実施している敷地内禁煙の徹底を心掛け、受動喫煙の防止にも努めた。

二酸化炭素排出量は、電気・ガス使用量と関連しており、入居者及び施設利用者に常に節電を呼びかけている。今年度は、年間を通じて利用率が低く推移したため、前年度比での使用量は削減できた。一方、長期間空室となっている居室を調湿するための空調換気扇常時運転によるエネルギー消費や、館内換気の徹底による冷暖房効率の一時的な低下はやむを得ないことと判断される。新規入居者には掲示やオリエンテーション等により節電を意識付け、会議室・軽スポーツ室利用者には協力依頼をした。

入居者への環境配慮に対する周知が徹底されており、環境に配慮した運営がなされている。

## ▽ 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)

▼ 管理運営を統括する統括管理責任者を配置するとともに、その職務代理者を定めた。従業員を計画どおり配置し、供用時間に常時対応できる体制を確保した。

計画どおりに責任者等を配置して円滑な管理運営ができる体制を整備した。

施設運営に適切な人員配置がなされ、体制が確立されている。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 月間行事予定を事務室内ボードに記載し、職員間で業務予定を確認、情報の共有化を図った。さらに、当年度の実績を踏まえ翌年度分の想定業務カレンダーを作成・共有し、効率的な事業運営に努めた。

情報を共有化し均一で良質なサービスを提供できた。入居者は館内行事を通じて親交を深めている。

職員間での情報共有の方法が確立されており、入居者へのサービス向上に資するものとなっている。

▼ 入居者には声かけに努め、会議室等利用者には丁寧で品位ある対応を心がけた。

## ▽ 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)

▼ 委託業務：警備、清掃(日常・定期清掃、居室清掃、カーテンクリーニング)、設備管理(設備管理、消防設備点検、受水槽清掃、樹木年間管理、除排雪、自家用電気工作物保安管理、管理・検針システム保守点検、空調・換気自動制御保守点検、電源制御システム保守点検、特定建築物点検、建築設備点検)については、第三者へ委託を行い、適正な業務が遂行されていることを確認した。

委託業者の監督・指導を怠りなく実施し、日頃の情報交換を密に行った結果、突発的な故障・不具合等に際しても、遅滞なく対応できた。

委託業者との連携及び監督を行いながら、適切な施設管理がなされている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼札幌留学生交流センター運営協議会

開催回	協議・報告内容
第1回	11月18日(水)実施。令和2年度上期の入居状況、交流事業実施状況を報告後、情報交換を行った。
第2回	3月24日(水)実施。令和2年度の入居・事業実施状況の報告、情報交換を行った。
<協議会メンバー> 指定管理者、札幌市国際部交流課、豊平第17分区町内会長、北海道大学学務部学生支援課、札幌大学企画部国際交流課、札幌国際プラザ外国語ボランティアネットワークSKY	

運営協議会を設置し、管理業務等の状況報告を行った。町内会や大学等関係機関・団体と積極的に意見交換等を行い適切に対応した。

運営状況について、運営協議会を通じて協議会会員に適切に報告がなされている。

▼ 関係機関

開催回	協議・報告内容
第1回(中止)	11月 地域の町内会、教育機関等60団体からなる「豊平区まちづくり連絡会」は感染症対策のため中止となったが、地域で行われている各種事業の情報収集を継続的に行った。
第2回	3月 円滑な施設運営のため北海道大学学務部と、管理運営状況や新年度の体制について情報交換を行った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

業務遂行においては、プラザが行っている他の業務と経理を明確に区分し、業務に係る経費の収支については、帳簿及び預金口座により管理している。また、内部監査を実施して現金の適正管理に努めた。

公認会計士・税理士による監査を行い、客観的に点検・確認を受け、適切に処理できた。

公認会計士等の監査を受けており、帳簿及び現金管理について適切にされている。

▽ 要望・苦情対応

平日・昼間の苦情については、事務室職員が受け付け、平日の夜間、土・日・祝日等の休日の苦情については、警備員が受け付けることとしている。苦情の内容によって、プラザ企画事業部や札幌市と相談・協議の上、対応している。要望事項(アンケート記載分)については、事務室内で協議し、対応可能な事項は改善した。

当年度において館生や外部からの苦情はなかった。

苦情対応の体制が確立されている。

▽ 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)

- ▼センター内にアンケート箱を設置し、利用者の声を聞き取っている。
- ▼入居者アンケートを実施しており、対応可能な事項は即実行し、生活環境の改善に努めた。
- ▼施設利用者には通年でアンケートを実施し、要望については対応可能な範囲内で遅延なく対応した。
- ▼交流事業ごとに参加者アンケートを実施し、次年度プログラムに反映している。

管理運営事業及び交流事業について入居者や利用者等の声を反映するよう努めた。

入居者からの要望を施設運営に生かす努力がされている。

(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> <p>▼センターで働く職員に対し、最低賃金861円(令和2年10月3日効力発生)を上回る時給を支給した。</p> <p>▼センターで働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。</p> <p>また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。</p> <p>▼再委託により実施している警備及び清掃業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関する情報提供を求めた。</p>	各関連法令に基づき、適切な労働環境の維持に努めた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>労働環境の管理が適切になされている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総合的事項(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> <p>▼複合施設であるため、関係団体合同で消防計画を作成し、有事の際に対応する組織編成表により行動し、利用者の安全確保に努めている。</p> <p>▼施設の管理運営業務期間中の法律上の損害賠償保険に加入しているほか、一部の交流事業には、参加者全員にレクリエーション保険をかけて実施している。</p> <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> <p>▼清掃、警備、保守点検業務について、仕様書のとおり実施した。</p> <p>▼消防設備は点検後速やかに不良箇所改修工事を行った。</p> <p>▼水廻りやベッド等の引出修理等の小規模な修繕を速やかに実施して快適な住環境の維持に努めた。</p> <p>▼室内クロスの汚損が著しい居室について張替工事を行うとともに、浴室換気扇や浴室鏡等の損耗程度が重度のものから計画的に取替工事を行った。</p> <p>▼館内の換気・消毒を定期的に行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼新入館生オリエンテーションで防災・避難等について説明し、館生への周知を図った。</p> <p>▼6月 夜間を想定した防災避難・通報等の訓練を併設施設である札幌国際ユースホテルと共同実施した。</p> <p>▼10月 館生の避難訓練と地域住民との合同防災訓練を行い、避難及び消火器取扱訓練、AED操作訓練を実施した。</p> <p>▼豊平警察署と定期的に情報交換を行っている。</p>	<p>関係団体とは日頃から情報交換を密に行い、協力体制を確認している。重大事案の発生は、一件もなかった。</p> <p>緊急性の高いものは速やかに修理を行い、その他は計画的に改修を実施した。</p> <p>また、札幌市との協議により共用設備や居室備品の修繕・交換を行い居住環境を整え、適切な維持管理ができた。</p> <p>10月の地域との合同防災訓練では、近隣住民と共に、多くの留学生在が避難・消火器取扱訓練及びAED操作訓練等を体験した。例年実施している訓練後の交流会は、感染症予防のため開催を自粛した。</p>	<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>日頃から関係団体との協議が行われており、連携体制が確立されている。</p> <p>適切な設備、備品の管理が図られている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた意識も高い。</p> <p>複数回にわたり防災意識を高める活動をしている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(4) 事業の計画・実施業務	▽ 市民と留学生等の相互理解と国際親善に関する学習機会の提供業務		A	B	C	D
	<p>▼留学生を対象とする事業: 恵庭市の魅力発信バスツアー(25人)、中島公園往復散歩(12人)、新年交流会(25人)を実施。例年実施している「世界探検まつり・もちつき交流会」、「新入館生歓迎会(春・秋)」、「館生送別会(冬)」は新型コロナ感染に配慮し中止した。</p> <p>▼相互理解を目的とした事業: 合同防災訓練・交流会(60人)、行啓通商店街パンプキンフェスタ参加(40人)、行啓通商店街「まちの灯り」(18人参加)を実施。例年実施している「町内会との花植え」、「北海道神宮例祭山車曳き」、「留学生母国文化紹介セミナー」、「地域文化体験事業」、「留学生と料理交流会」は上記の事情により中止した。</p>	<p>留学生の生活体験・日本文化理解の促進につながる各種事業を、新型コロナ感染予防に配慮し、可能な範囲で実施した。今後も留学生と市民の相互理解が深まる事業を継続実施するとともに、当面の間、コロナ感染予防に配慮し実施適否について判断していく。</p>				<p>新型コロナウイルス感染症の影響もあり、中止となった事業があったが、感染拡大防止と留学生同士、また、地域との交流を最低限実施している。</p>
	<p>▽ 市民と留学生等の相互理解と国際親善に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、全市的にイベント自粛・中止が相次いでおり、感染症対策に関する情報収集及び提供が主務となった。</p>	<p>行政当局からの要請や提供情報について、分かり易い内容となるよう努め、迅速かつ適切に入居者へ提供した。</p>				<p>積極的に感染防止ポスターを掲出するなど、情報提供に努めている。</p>
	<p>▽ 市民と留学生等の相互理解と国際親善に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▼札幌市及び札幌周辺に在住する外国人を対象としてボランティア団体「窓」が開催する日本語教室や、地域住民が参加する夏・冬の交流会は、中止となった。</p> <p>▼札幌国際プラザの呼びかけによる食糧等支援活動への市民の賛同者が多く現れ、当センター入居者向けの食糧・日用品等の物資配布を5回にわたり実施した。</p>	<p>支援活動により市民と留学生の相互理解・国際親善がますます深まった。</p>				<p>食糧等支援活動において、国際親善が図られた。</p>
	<p>▽ 市民と留学生等の相互理解と国際親善に関する相談</p> <p>▼各種相談については、職員やRA(日本人レジデントアシスタント)が速やかに対応して問題なく推移している。</p>	<p>職員やRAの対応には十分な満足度が示された。</p>				<p>個別の相談について親身に対応し、十分な相談体制が確立されている。</p>
	<p>▽ 企業と留学生等との交流業務</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、中止している。</p>					



3 利用者の満足度					
▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D
実施方法	会議室利用団体は通年、宿泊室使用者は12～2月、交流事業参加者は実施の都度、用紙配布により実施した。	<p>入居者は、職員の説明、プライバシーやコロナ感染予防対策を含めたセキュリティ保持、施設状況等で要求水準の80.0%を超える高い満足度を示した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、交流事業等のイベント中止が相次いだものの、交流機会への参加意欲は高かった。</p> <p>施設利用者の要望・意見に対する回答を掲示板に掲示して周知した。</p>			
結果概要	<p>&lt;会議室利用者～回答:3団体&gt;</p> <p>・申込・利用方法については「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて100.0%、同様に利用時間、料金支払い方法、施設・設備の状況も100.0%の回答であり、利用団体は満足して利用していると思われる。</p> <p>・接客対応については、「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて100.0%、サービス全体の評価でも、「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて100.0%となっている。</p> <p>&lt;入居者～回答:50人&gt;</p> <p>・管理室窓口で用件を頼んだときの印象について、「迅速に対応してくれる」が98%、管理室窓口職員の説明は「わかりやすい」も100%で、前年度比でも向上し、たいへん好評を得ている。</p> <p>・センターでのプライバシーは、「守られている」「おおむね守られている」を合せて100%、セキュリティは、「十分に保たれている」「おおむね保たれている」を合せて100%と、安心感をもって生活していると思われる。また生活における居室内の設備については「快適」、「おおむね快適」合わせて100%、共有施設についても「快適」「おおむね快適」を合せて100%で高い評価を得ている。</p> <p>・センターでのイベント参加回数は、「年に5回以上」「年に3・4回」を合せて42%、「年に1・2回」は32%と館生の74%が何らかのイベントに参加している。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】</p> <p>利用者からの要望・意見は、直接の聴き取りのほか、意見箱の設置やアンケートの実施により把握している。</p> <p>【対応】</p> <p>館生・会議室及び軽スポーツ室利用者の要望・意見に対する回答は掲示板に掲示し周知している。また、対応可能な策は可能な限り実施している。</p>				

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)				
収入	55,376	46,602	▲ 8,774	収入は、入居率が大幅に落ち込んだため、計画比約8,774千円減となった。 支出は、経費節減による物件費の大幅な削減を実現した一方、管理及び事業人件費が期中に増加したこと(期中計上及び新規雇用)により、計画比約2,953千円減となった。 その結果、収支差額は約11,727千円の支出超過となった。			
指定管理業務収入	55,376	46,602	▲ 8,774				
指定管理費	12,675	12,675	0				
利用料金	32,471	25,090	▲ 7,381				
同実費分	10,000	8,331	▲ 1,669				
その他	230	506	276				
自主事業収入			0				
支出	55,306	58,259	2,953				
指定管理業務支出	55,306	58,259	2,953				
自主事業支出			0				
収入-支出	70	▲ 11,657	▲ 11,727				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	70	▲ 11,657	▲ 11,727				
▽ 説明							
収入は、利用料金及び同(実費分)が大幅に減収したため、計画に対して8,774千円の減となった。							
支出は、経費削減に努めた結果、物件費は計画に対して約5,845千円の減となったが、人件費の増加を埋めるには至らなかった。							

＜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 ▼新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、当初計画を下回る入居率及び利用収入額となっているものの、財団全体として安定的な経営維持に努めている。			
▽ 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 ▼個人情報については、適正に取り扱っている。 ▼情報公開については、請求件数0件であった。 ▼暴力団排除推進条例に則り、契約解除要件等市と同様の対応を行っている。	細心の注意を払って個人情報保護を図った。今後とも北大との連携も密にしながら、管理していく。		

### 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
新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、国外からの新規入居者は激減したものの、新型コロナウイルス感染予防を含めた良好な居住環境や迅速な対応が評価され、市内からの転居による新規入居者を迎えることができた。感染症対策(人流の抑制、換気、消毒等)の徹底や入居者の行動変容を促す取組により、感染症発生をゼロに抑え込むことができた。	新型コロナウイルス感染症拡大の影響は続くものと予測されるが、各大学での交流再開状況などの情報収集を行い、新規入居者獲得に努める。施設の魅力をさらに高められるよう、設備の維持管理を適切に行っていくほか、引き続き迅速で丁寧な入居者対応を行う。感染症対策を徹底するとともに、入居者の健康維持にしっかりと配慮する。自粛している交流事業は、可能な範囲での再開や新たな方法での実施を模索していく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
海外からの留学生の来札数が激減する中、新規入居者を獲得できたことは評価でき、館内の新型コロナウイルス感染症対策や感染拡大防止の周知も徹底されている。	新型コロナウイルス感染症の影響を強く受けてしまう本施設であるが、入居率向上はもちろんのこと、多文化交流という面を強く出すなど、施設の特色を生かした運営にも力を入れてもらいたい。

指定管理者評価シート			
事業名	〇〇センター運営管理費	所管課(電話番号)	〇〇局〇〇部〇〇課(211-〇〇〇〇)

**I 基本情報**

1 施設の概要	
名称	札幌市〇〇センター
所在地	〇区〇〇条〇〇丁目
開設時期	昭和〇〇年〇月
延床面積	〇〇〇〇 m <sup>2</sup>
目的	〇〇の振興
事業概要	〇〇の場の提供と活動支援、〇〇に関する情報提供、〇〇に関する相談、施設の使用承認等
主要施設	ホール、会議室(〇室)、調理室、相談コーナー、駐車場
2 指定管理者	
名称	一般財団法人〇〇〇〇
指定期間	〇〇年4月1日～〇〇年3月31日
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由:当センターは札幌市における〇〇の振興の中核となる施設であり、指定管理者には〇〇に関する高度の知識が必要となるとともに、運営管理にあたっては長期的な視野に立った継続的な事業運営や人材育成が必要であることから、非公募としたもの
指定単位	施設数:〇施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:(単独指定の場合、記載不要) <記載例> 当該施設群は同一構造となっていることから、ほぼ全ての保守管理、修繕業務について共通化することでスケールメリットを活かした経費節減が可能であり、一括管理による効率性が著しいため、一括指定としたもの
業務の範囲	施設維持管理業務、〇〇普及啓発業務、〇〇に関する市民活動支援業務、〇〇相談業務、施設の使用承認に関する業務
3 評価単位	
	施設数:〇施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:(単独評価の場合、記載不要) <記載例1> 管理運営を行う全ての施設がほぼ同一構造であり、同一基準及び同一手法により保守管理・修繕等を行っているため、各施設単位で評価したとしても差異が全く生じないことから、指定単位での一括評価としたもの <記載例2> 指定単位は全区の施設を一括としたものであるが、所在区ごとに地域性を踏まえて、独自の取組を実施していることから、評価実施にあたっては、各区ごとの評価としたもの

**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
<b>1 業務の要求水準達成度</b>			
(1) 統括管理業務	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ……………という理念のもと、「……………」との方針を策定した。	…………… …………… ……………	A B C D
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「……………」という方針を策定し、……………について、……………の取組を行った結果、……………の成果が生まれた。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 電気、ガス、水道の使用については、節約に努めた結果、……………となった。 ▼ ……………は、グリーン購入ガイドライン指定品に切り替えた。 ▼ 職員に対し、環境マネジメント研修を年〇回(〇月及び〇月に)実施した。 ▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。	…………… …………… …………… …………… ……………	…………… …………… …………… ……………

▽ 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)

- ▼ ○月に統括責任者の交代があった。
- ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
- ▼ 仕様書のとおり職員を配置するため、○月に○人の採用を行った。
- ▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。ただし、○○研修については業務の都合上、一部実施できなかった。  
なお、研修の理解度を測るため、検査を実施したところ、○○%の理解度であった。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

……については職員からの提案を受け、……を見直し、……とすることとした。

▽ 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)

…について、第三者に対する委託を行ったが、……が発生したため、仕様書に基づき……した結果、適正な業務遂行が実現した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

- ▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 ○月○日	・ ○○の関する札幌市との協議 ・ マニュアルの作成
第2回 ○月○日	・ 苦情対応について ・ 業務財務検査について
第3回 ○月○日	・ セルフモニタリング結果について ・ 就業規則の改正について
第4回 ○月○日	・ 業務財務検査について ・ 翌年度事業計画について
<協議会メンバー> ○○町内会会長、○○利用者の会会長、○○大学教授、札幌市○○課長、○○センター長	

- ▼ 関係機関一覧表を作成し、……の際には案内状を送付した。

▽ 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おり、公認会計士による外部会計監査を導入している。
- ▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱規定を整備しており、……の取組みを行っている。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知している。
- ▼ ○月○日の札幌市に対する要望は、当該マニュアルに基づき、札幌市関係部局にスムーズに引継ぐことができた。

▽ 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……に掲示した。
- ▼ 要望、意見については「ご意見データベース」を作成し、……等に役立てた。
- ▼ 記録、測定のほか、……によるセルフモニタリングを実施した。





3 利用者の満足度		A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果					
実施方法	○月～○月 来館者○○○人に用紙配布して実施 回答者○○○人	.....	.....	.....	.....
結果概要	・総合的な満足度は目標○%に対し○%だった・・・。 ・接客態度に関する満足度は目標○%に対し○%だった・・・。 ・利用時間は・・・。 ・利用料金は・・・。 ・○○業務については・・・。 ・○○相談業務については・・・。	.....	.....	.....	.....
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 .....すべき。	.....	.....	.....	.....
	【対応】 .....した。	.....	.....	.....	.....
	【要望】 .....してほしい。	.....	.....	.....	.....
	【対応】 .....した。	.....	.....	.....	.....
	【要望】 .....してほしい。	.....	.....	.....	.....
	【対応】 .....した。	.....	.....	.....	.....

要求水準が数字で示されている項目(例:満足度○○%など)については、その実施結果についても数字で明示すること。

4 収支状況		A	B	C	D
▽ 収支 (千円)					
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)	.....	.....
収入	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
指定管理業務収入	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
指定管理費	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
利用料金	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
その他	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
自主事業収入	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
支出	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
指定管理業務支出	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
自主事業支出	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
収入-支出	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
利益還元	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
法人税等	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
純利益	○○○○	○○○○	○○○	.....	.....
▽ 説明					
▼ 利用料金収入は、.....のため、計画より○○○千円の増となった。					
▼ その他収入とは、.....に係る収入であり、.....のため、計画より○○○千円の増となった。					
▼ 自主事業収入は、.....のため、計画より○○○千円の増となった。					
▼ 指定管理業務支出は、.....のため、計画より○○○千円の増となった。					
▼ 自主事業支出は、.....のため、計画より○○○千円の増となった。					
▼ 利益還元は、.....に使用した額である。					
▼ 収支は差引き○○○円の差額が生じた。					

利益還元については、自主事業によるものと、それ以外の余剰金等によるものに分けて、それぞれの金額と内訳を記載すること。

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 当団体の財務状況等は、………のため、安定経営能力は選定時より向上している。	<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 50%; background-color: #ffff00;">適</td><td style="width: 50%; background-color: #cccccc;">不適</td></tr></table>	適	不適
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、全て適切に対応した。 ▼ 情報公開請求が○件あった。 ▼ オンブズマンの実地調査に対応した。 ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)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。	<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 50%; background-color: #ffff00;">適</td><td style="width: 50%; background-color: #cccccc;">不適</td></tr></table>	適	不適
適	不適		

仕様書に、「暴力団排除推進条例の適用について」の定めがある場合は、同条例への対応についての記載を設けること。

### 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
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....