

指定管理者評価シート

事業名	国際交流施設運営管理	所管課(電話番号)	総務局国際部国際課(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。)の使用に供すること (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(138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	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 留学生等が安心して暮らせる生活空間を提供するとともに、市民との交流機会を提供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7年度管理業務計画書」を策定した。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「令和7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、合理的な理由なく施設の利用制限を行ったり、特定の利用者を優遇又は冷遇	業務計画で定めた基本方針に則り、留学生やその家族が快適な生活を送り、心身の健康を維持でき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することができた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> </table> 管理業務計画書に沿った適切な運営がなされていた。	A	B	C	D
A	B	C	D				

することのないよう、職員に対して関係規則の理解や日頃の情報共有等により方針を徹底した。
また、外国人利用者の平等利用確保のため、会議室や軽スポーツ室などの利用ルールや申込フォームを多言語で整備した。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼省エネルギー推進のための手順書の作成
センターにおける省エネルギー推進のための手順書(エネルギー管理標準)を令和6年度に作成し、札幌市に提出すると共に、以来準拠する運営を行った。

▼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

暖房の運転時間をこまめに調節したり、余熱を利用することによりガス使用量削減に努めたが、猛暑や寒暖差等の影響により前年比で $6,231\text{m}^3$ (16.6%)上回る結果となった。(※前年度と前前年度比は $4,170\text{m}^3$ (13.3%))

▼支障のない範囲で、次の方法でエネルギー消費削減に努めた:①入居者向け暖房の運転時間を室内温度・湿度・外気温など気象状況に応じてこまめに調節。また、暖房余熱を活用して運転時間を短縮。②エアコン冷房(28℃)・暖房温度(23℃)を集中管理で固定し、基準温度を徹底。③ロビー・廊下・共用トイレの間引き点灯の実施。④公共部分において利用者へ節電ポスターを掲示。⑤駐輪場の照明を間引き点灯。⑥館内共用部のうち常時使用しない廊下部分などの照明を常時消灯。⑦入居者が長期不在の際は、電気温水器のブレーカーを落とすことを奨励(不要な炊き上げ電力の削減)。

▼ごみ減量のため、ミスコピー紙の裏面活用を徹底するとともに、札幌市グリーン購入ガイドラインに基づき、トイレトペーパーや事務用品等を購入した。

▼食品ロス削減の取組の一環として、企業のフードドライブ事業と連携して食料品等の受け入れを行ったほか、規格外野菜などの受け入れも行い、入居者に無償提供した(冬季以外)。

▼令和6年2月、札幌市の電力見える化事業に参加。事務室内にパルス検出器を設置し、電気使用傾向の分析を行っている。

▼令和7年12月には、1F事務室及び警備員室、並びに2F学習室の照明をすべてLED化して電力削減を進めた。

▽ 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)

▼ 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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

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減を呼びかけている。特に、新規入居者にはオリエンテーション等により節減を意識づけた。
居室内の温度・湿度の測定を常時行い、外気温等の気象状況に照らしながら、冬季の暖房運転時間のこまめな調節を行った。
さらに、省エネルギー推進のための手順書に準じた運営を含め、常に状況に即した取り組みを進めている。

手順書に基づき、省エネルギー推進のための取組を継続していることは評価できる。ガスの使用量増加については、天候等によりやむを得ないところも認められるため、今後も現在の取組を積極的に進めていくことを期待する。

計画に基づき責任者等を配置し円滑な管理運営ができる体制を整えた。

施設運営に適切な人員が配置され、体制が確立されていた。

▼当財団イントラネットの活用のほか、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共有・確認するとともに関係する委託業者等とも必要な情報の共有を図った。
▼入居者には声かけに努め、会議室等利用者を含む来訪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。

▽ 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	1月16日(金)実施。令和7年度の入居状況、事業等実施状況を報告後、情報交換を行った。
第2回	3月30日(金)実施。令和7年度の最終的な入居状況や事業報告、次年度計画の説明後、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、豊平第17分区町内会、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	

▼ 関係機関との調整

開催回	協議・報告内容
第1回	4月末 北海道大学学務部と、センターの運営状況や北大における秋季新規渡日者の動静見込みについて情報交換を行った。
第2回	10月末～11月初にかけて、北海道大学学務部と、センターの運営状況や北大における春季新規渡日者の動静見込み、手続きの段取り等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)

当財団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。現金の管理について

情報を共有し均一で良質なサービスを提供できた。

職員間での状況共有の方法が確立され、入居者へのサービス向上に資するものになっていた。

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。

委託業者との連絡及び監督を行いながら、適切な施設管理がなされていた。緊急時の対応についても遅滞なく行われた。

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、センターのより良い運営に繋がった。

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た。また、情報交換も有意義なものであった。関係機関と連携し、円滑な施設運営に努めていることも評価する。

当センター入居者の多数が所属する北海道大学の受入担当部局と、新規渡日者受入予定等について情報交換を行い、円滑な施設運営につなげた。

公認会計士・税理士による監査を行い、客観的に点検

公認会計士等の監査を受けており、帳簿及び現金

	は、センターにおける現金取扱要領(令和6年4月1日施行)に基づき適正に管理を行った。 ▽ 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、平日夜間、土・日・祝日等の休日については、警備員が受け付けることとしている。 ▼アンケートに記載の要望等については、理由や背景があるものについては詳細を説明し、対応可能な事項については改善した。 ▽ 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) ▼センター内にアンケート箱を常設している。 ▼入居者アンケートを実施し、対応可能な事項は即実行して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。また、理由や背景があるものについては詳細を説明した。 ▼交流事業ごとに参加者アンケートを実施し、次回以降のプログラムに反映している。 ▼入居者の生活上の事故等トラブルについて、迅速かつ適切に処理・対応のうえ、速やかに札幌市へ報告を行った。	確認を受け、適切に処理できた。 寄せられた苦情には迅速に対応し、状況を改善することができた。 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。 札幌市への報告等は速やかに行った。	の管理が適切になされていた。 寄せられた苦情に対し迅速に対応しており、苦情対応の体制が確立されていることを確認できた。 入居者アンケートの結果から、非常に満足度が高い結果が得られている。また、本市への報告等も適切に行われている。
(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) ▼センターで働く職員に対し、最低賃金1,075円(時間額/令和7年10月4日発効)以上の時給を支給した。 ▼センターで働く職員に対し、時間外・休日及び夜間勤務をさせた場合、それぞれ法定割増賃金を支払った。 ▼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。 ▼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ほか、必要に応じて適切に届け出等を行った。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼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。 ▼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わる情報提供を求めた。	各関連法令に基づき、適切な労働環境の維持に努めた。	A B C D 労働環境の管理が適切になされていた。
(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) ▼複合施設であるため、関係団体合同で消防計画を作成のうえ所定の訓練を実施し、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。 ▼施設管理運営業務にあたっては、契約に基づき施設損害賠償保険に加入しているほか、地域交流	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。	A B C D 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た。

	事業の実施に際しては、事業内容や実施場所により、参加者を対象としたイベント保険に加入している。 ▽ 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、設備管理等業務について、仕様書のとおり実施した。 ▼消防設備は、法定点検による不良箇所(誘導灯取替えや非常照明予備電池交換等)について速やかに改修工事を行った。 ▼AEDについても、パッドの交換など法定に基づいた整備を行った。 ▼水廻りやベッド等の引出修理等の小規模な修繕を迅速に実施し、快適な住環境の維持に努めた。 ▼室内クロス汚損が著しい居室について張替工事を行うとともに、損耗程度が重度の備品等を選定し計画的に取替工事を行った。 ▼厳冬期に発生する軽スポーツ室屋根の雪庇を都度落とすなど、落雪事故・設備破損防止に努めるとともに、転倒事故防止のため敷地内及び周辺に発生した氷結路への砂播きを行った。 ▼1(1)に記載の通り、1F事務室等の照明をLED化した。 ▽ 防災 ▼新入入居者オリエンテーションで防災・避難等について説明し、入居者への周知を図った。 ▼6月、併設の札幌国際ユースホステルのスタッフと共同で、夜間を想定した検証訓練を実施した。 ▼10月、地域住民との合同防災訓練を行い、入居者の避難訓練、消火器取扱及び煙道通過訓練、AED操作訓練を実施した。また、地震や火災などの災害に対する備えについてスライドに基づき具体的に説明するとともに、豊平警察署の協力を得て防犯に関する注意喚起を行った。	緊急性の高いものは速やかに修理を行い、その他は入退去スケジュールに照らし計画的に改修を実施した。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。	施設設備等の維持について、適切に行われている。								
(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 ▼多文化共生意識醸成事業として、町内会との合同花植え、北海道神宮例祭山車曳き参加、地域との合同防災訓練、留学生文化紹介セミナー、日本文化体験事業、料理交流会を実施した。 ▼歓迎会では、北海学園大学生による演奏や、北海道多国籍サポートコミュニティ(HMSC)のメンバーによる冬用品のバザーを通じた交流事業を行い、好評を得た。 ▼センターの文化祭である「世界探検まつり」を実施。料理の試食、文化展示、ステージ発表、遊び・語学体験などを通して多くの市民と交流した。また、北海商科大の学生がボランティアとして準備・運営に携わってくれ、交流促進や人材育成の機会ともなった。 ▼ほかにも豊園小学校へ留学生を派遣し、相互の文化を紹介しあい、交流する事業に参加し、子どもたちの多文化共生意識の向上に貢献した。	交流事業の実施に際しては、関係団体と早い段階から協議を重ね、安全な事業執行に努めた。 また、留学生・地域住民相互の理解を深め、参加者の充足感に繋がる工夫をしたことで、より良い事業とすることができた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">従前からの事業をさらに充実させるなど、創意工夫が確認でき、外部との交流促進が図られている。今後も同様の取組に期待したい。</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	従前からの事業をさらに充実させるなど、創意工夫が確認でき、外部との交流促進が図られている。今後も同様の取組に期待したい。			
A	B	C	D								
従前からの事業をさらに充実させるなど、創意工夫が確認でき、外部との交流促進が図られている。今後も同様の取組に期待したい。											

▽ 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

▼ 札幌市内・近郊で行われる市民と留学生との交流イベント等について、館内掲示やSNS等を通して情報提供を行った。

▼ 札幌圏大学国際交流フォーラムのネットワークを通じ、各会員大学と留学生を取り巻く状況について情報交換会を実施した。

▽ 市民と留学生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

▼ 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の会場として会議室を無償提供した(週3回:火曜・木曜は午後1時から3時まで/土曜日は午後1時から5時まで)。令和7年度は延べ2,264名(前年度の約1.4倍人数)の学習者が来訪した。

▼ 企業を通じて市民からの食糧・日用品等の支援品、さらに近隣農家から野菜等の寄贈を受け、随時、入居者に配布した。

▽ 留学生等への相談対応業務

▼ 各種相談については、職員やRA(日本人学生レジデントアシスタント)が丁寧に対応するとともに、土日祝休日や夜間には必要に応じ警備員を通じた連絡体制により迅速な対応を行った。

留学生子弟の保育・教育機関への入園・入学に際しては、園・学校とのコミュニケーション支援を行うと共に、必要に応じて面談に同行し通訳を行った。また並行して学習支援も行い、子どもの教育遅延・孤立防止を図った。

札幌市保健師による妊婦訪問の際には、職員が日時の調整や通訳支援を行った。当財団が運営する外国人相談窓口とも必要に応じ連携しながら対応している。

▽ 企業と留学生等との交流業務

▼ 3月9日にセンター隣接の丸彦渡辺建設本社を留学生7人が訪問。同社の企業概要や特性、地域貢献の取組を知ると共に、社員との質疑応答・意見交換なども行った。

▼ 同月末には、外国人人材を多く採用するCOOPさっぽろ等との連携事業も計画していたが、応募留学生がいなかったため中止とした。

▼ R7年度の企業との交流事業は1回しか実現できなかったが、日頃から個別の相談に応じており、本人に一番適当と思われる情報提供を行っている。

行政当局等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。

支援活動を通じて市民と留学生の相互理解・国際親善がもっと深まった。

アンケート回答からも職員等の対応には十分な満足度が示されている。

セミナーのほか、個別の相談に随時応じて、留学生の就業につながる支援をしている。

センター内の掲示板やSNSを活用するなど、より多くの入居者が情報を確認できるよう工夫がなされている。

日本語ボランティアについて、参加者が増加となっても、今までと変わらず適切な支援活動を実施している。

入居者の不便や不安に対し、管理室及びRAが適時、適切に対応していることで、安心できる良好な住環境が維持されており、この結果が、入居者アンケートによる非常に高い満足度につながっていると考えられる。

年2回の企業との交流事業を企画しているが、1回は参加希望者不在となり、1回のみの実施となった。適切な情報提供を行っていることは確認できており、今後も継続した取り組みを期待したい。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績
居室 (単身用)	室数(室)	960	960	960
	件数(件)	875	814	897
	稼働率(%)	91.1	84.8	93.4

新規渡日者に加えて、市内・道外からの転入居者の受入を積極的に行ったほか、現入居者に対し友人紹介キャ

A	B	C	D
いずれの実績も計画値を上回っており、今後も維持・向上に向けた取組を期待したい。			

	<table><tr><td rowspan="3">居室 (世帯用)</td><td>室数(室)</td><td>240</td><td>240</td><td>240</td></tr><tr><td>件数(件)</td><td>225</td><td>212</td><td>224</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>93.8</td><td>88.3</td><td>93.3</td></tr><tr><td rowspan="3">会議室</td><td>件数(件)</td><td>564</td><td>276</td><td>652</td></tr><tr><td>利用人数(人)</td><td>4,699</td><td>1,380</td><td>6,331</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>17.8</td><td>8.9</td><td>21.1</td></tr></table> ▽ 不承認0件、 取消し0件、 減免413件、 還付1件 ▽ 利用促進の取組 【居室】①1月と7月に入居者一斉募集について札幌市近郊の各大学に募集要項を送付し協力を依頼するとともに、ホームページやSNSを活用した ②市内・道外からの転入居希望者の受入を迅速に行った ③現入居者のクチコミ・紹介による転入居者の受入を積極的に行った。 この結果、年間入居率は93.4%となり、目標である85%を大きく上回ることとなった。	居室 (世帯用)	室数(室)	240	240	240	件数(件)	225	212	224	稼働率(%)	93.8	88.3	93.3	会議室	件数(件)	564	276	652	利用人数(人)	4,699	1,380	6,331	稼働率(%)	17.8	8.9	21.1	ンペーンを実施して、入居率向上に努めた。	
居室 (世帯用)	室数(室)		240	240	240																								
	件数(件)		225	212	224																								
	稼働率(%)	93.8	88.3	93.3																									
会議室	件数(件)	564	276	652																									
	利用人数(人)	4,699	1,380	6,331																									
	稼働率(%)	17.8	8.9	21.1																									
(6)付随業務	▽ 広報業務 当センターの公式ホームページ及びFacebookを日・英の2か国語で運営した。コンテンツの更新等に際しては、札幌市のウェブアクセシビリティ要求水準に配慮した。 軽スポーツ室の申請受付について、利用者の利便性向上のためオンライン申請ができる体制を整えている。申請フォームは日・英の2か国語で運営している。 ▽ 引継ぎ業務 当年度は他団体との引継ぎ業務は行っていない。	ホームページやSNSの更新頻度をできる限り高く保つとともに、当センターの事業をはじめ入居者募集なども掲載し、利用者の利便性を図っている。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">複数の媒体にて事業や施設のお知らせを提供しており、様々な対象へ周知がなされる工夫されている。</td></tr></table>	A	B	C	D	複数の媒体にて事業や施設のお知らせを提供しており、様々な対象へ周知がなされる工夫されている。																					
A	B	C	D																										
複数の媒体にて事業や施設のお知らせを提供しており、様々な対象へ周知がなされる工夫されている。																													
2 自主事業その他																													
▽ 自主事業	▼豊平区PTA連合会・豊平警察署の「子ども110番の家」に登録している。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼清掃、警備、設備管理等業務の委託及び小規模修繕工事等に関する業務は、すべて市内に事業所を持つ企業に発注したほか、交流事業で使用する軽食や菓子などを市内の社会福祉法人から購入した。	学校や町内会等、地域との連携を密に管理運営を行った。 市内企業等の活用については100%達成できた。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">地域との連携が行われていた。</td></tr><tr><td colspan="4">社会福祉法人からの調達を継続しており、昨年度同様、福祉施策への配慮を確認した。</td></tr></table>	A	B	C	D	地域との連携が行われていた。				社会福祉法人からの調達を継続しており、昨年度同様、福祉施策への配慮を確認した。																	
A	B	C	D																										
地域との連携が行われていた。																													
社会福祉法人からの調達を継続しており、昨年度同様、福祉施策への配慮を確認した。																													
3 利用者の満足度																													
▽ 利用者アンケートの結果	<table><tr><td>実施方法</td><td>会議室利用団体は12月～3月(用紙配布)、宿泊室使用者は12月～1月(オンラインフォーム)、交流事業参加者は実施の都度(用紙配布)実施した。</td></tr></table>	実施方法	会議室利用団体は12月～3月(用紙配布)、宿泊室使用者は12月～1月(オンラインフォーム)、交流事業参加者は実施の都度(用紙配布)実施した。	会議室利用者・入居者ともに、職員の対応についての満足度がほぼ100%と高い評価を得る。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">入居者アンケートの結果を見ると、入居者の満足度が非常に高く、日常的な不満、不安</td></tr></table>	A	B	C	D	入居者アンケートの結果を見ると、入居者の満足度が非常に高く、日常的な不満、不安																			
実施方法	会議室利用団体は12月～3月(用紙配布)、宿泊室使用者は12月～1月(オンラインフォーム)、交流事業参加者は実施の都度(用紙配布)実施した。																												
A	B	C	D																										
入居者アンケートの結果を見ると、入居者の満足度が非常に高く、日常的な不満、不安																													

結果概要	<会議室利用者～回答:7団体> ・職員の対応に対する評価は、すべて「大変良い」であった。申込方法や利用方法についても、おおむね良いという回答であり、総合満足度も100%「大変良い」であった。利用団体はおおむね満足して利用していると思われる。 <入居者～回答:62人> ・管理室窓口で用件を頼んだときの印象について、「とてもよい」「よい」が98.4%となり、入居者との信頼関係を表す評価となっている。 ・センターでのプライバシーについては「守られている」「ほぼ守られている」を合わせた回答、セキュリティも「十分に保たれている」「ほぼ保たれている」を合わせた回答がどちらもほぼ100%と、入居者が安心感をもって生活していることを示す結果となった。 ・生活における居室内の設備については「快適」「ほぼ快適」を合わせて95.2%、共有施設についても「全く問題ない」「ほぼ問題ない」を合わせて91.9%と、高い評価を得ている。 ・センターに対する総合的な満足度は、93.6%が「とてもよい」「よい」と回答し、居住満足度の目標値である90%を上回った。 ・寄せられた要望のうち多かったのが、ゴミ出し時間の融通、共有スペースの使用ルールやマナーの徹底と、設備の向上であった。 <交流事業参加者> 主にセンター主催で行った11の事業においてアンケートを実施。満足度の平均が98.9%となり目標である90%を大きく上回った。	と高い評価を得ることができた。 入居者の要望・意見に対する回答について、掲示板に掲示して周知した。 自由記述回答において改善等を要望する内容があった際には、迅速かつ可能な範囲で対応している。	吊钩は不便・不安にきめ細かく対応していることが分かる。 引き続き、この高い満足度を維持・向上できるような取組が実施されることを期待する。
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 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。 【対応】 入居者・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。		

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	62,701	64,100	1,399
指定管理業務収入	62,701	64,100	1,399
指定管理費	15,296	13,737	▲ 1,559
利用料金	47,174	50,132	2,958
その他	231	231	0
自主事業収入	0	0	0
支出	66,842	67,682	840
指定管理業務支出	66,842	67,682	840

収入は、計画より会議室利用及び単身部屋の入居者数が多かったこと、さらに光熱費値上げ及び指定管理費に賃金スライド分が上乘せされたことなどで、計画対比で1,399千円の増収となった。

A	B	C	D
R6年度に続いて支出超過となった。経費節減を一層図るなど、持続的な施設運営が行えるよう、収支改善に向けた取組を進めていただきたい。			

自主事業支出	0	0	0
収入-支出	▲ 4,141	▲ 3,582	559
利益還元			0
純利益	▲ 4,141	▲ 3,582	559

▽ 説明

収入は、計画より会議室の利用及び単身入居者数が多く推移（世帯については減少）したこと、さらに光熱費値上げによる実費収入が増えたこと、及び指定管理費に賃金スライド分が上乘せされたことなどで、計画対比で1,399千円の増収となった。

支出は、人件費や物件費の経費節減に努めた一方、光熱費高騰による負担増により、計画対比で840千円の増加となった。

支出は、人件費・物件費共に節減に努めた一方、光熱費高騰による負担増により、計画対比で840千円の増加となった。

収支差額は、計画対比では559千円の増収となるが、依然3,582千円の支出超過となっている。

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持	▼エネルギー単価の変動による光熱費の増減や、施設老朽化に伴う修理費や委託費の高騰など、支出の不確定要素が多いため、常時光熱費の収支を確認して、年度ごとに入居者向けの光熱費の改訂を検討するなど、増収のための努力を行っている。また、会議室利用や入居率の向上のために、日頃から取り組みの周知に努めている。	留学生交流センター単体のみならず財団全体での経営見直しを進め、安定的な経営維持に努めている。	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	▼個人情報については、厳格に管理し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。会議室利用案内には暴力団排除に関する文言を明記している。	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
(1) 良好な居住環境や充実した生活支援・相談対応が高く評価され、現居住者のクチコミ・紹介により、年間を通じて市内からの転入居者を随時迎え入れることができた結果、年間入居率は93.4%となり、目標である85%を大きく上回る事となった。	(1) 施設の魅力・価値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とともに、これまで高い評価を得ている迅速かつ丁寧な入居者対応のさらなる充実を図る。
(2) 安定的な経営を実現するため、必要に応じて入居者向け光熱費の改定ができるよう、光熱費の推移や収支を常時確認している。また、種々のエネルギー消費低減対策も併せて行っている。	(2) 引き続き省エネルギー対策に取り組むとともに、光熱費の常時確認により、的確な収支経営ができるよう努める。
(3) 地域における多文化共生意識醸成業務として、小	

学校を含む近隣住民や市民との多種・多様な交流事業を実施した。また、留学生の札幌での就業につなげる工夫を凝らした企業との交流業務も複数回実施した。これら事業の参加者アンケートの満足度の平均は98.9%となり、目標の90%を大きく上回ることができた。	(3) 入居者同士及び管理室との親交を深めるため、内部での交流を促進する事業も図ると共に、留学生と企業との交流事業については、年2回以上の実施を目標に、より積極的に取り組む。
--	--

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
入居率約9割を達成し、かつ入居者の満足度も非常に高く、様々なサポート面を含め、非常に良好な住環境を提供できているものと評価している。加えて、各種交流事業も昨年度に比べて拡大して実施しており、多文化共生社会の実現に資する取組みとして評価できる。	入居率、入居者の満足度は総じて高いため、引き続き手厚い生活支援を含む住環境の維持に取り組んでいただきたい。 なお、企業との交流事業について、参加希望者の不在により2回の企画のうち1回が見送りとなっている。実施時期や留学生の関心など、様々な観点から検討を重ね、同様の見送りが生じないよう留意いただきたい。