

Ⅰ 総括的事項に関する取組

(Ⅰ) 管理運営業務の基本方針、事業目標

【基本方針】

これまでの実績・経験をもとに、札幌市が目指すまちの姿の実現に貢献してまいります。

『第2次札幌市まちづくり戦略ビジョン』に基づき定められた『札幌市多文化共生・国際交流基本方針』で目指す姿「世界中の多様な人々とともに生きる都市さっぽろ」で取り組む目標と、当財団が定める管理運営業務の基本方針の関係は、下表のとおりです。

基本方針 (取り組む目標)	基本方針	概要
【目標1】 だれもがつながり伝えあえるまち ＜コミュニケーション支援＞ 【目標2】 みんなが安心してくらせるまち ＜生活支援＞	① 万全の相談 対応体制	多種多様な相談に応えることができる 体制を整え、必要に応じ専門機関と連携し、迅速・丁寧に対応する。
【目標3】 お互いをみとめあい、みんなが 支えあうまち ＜意識啓発・社会参画＞	② 地域に開かれた センター	一般利用の促進や交流事業のレベルアップを図り、入居者と市民や企業・団体との交流を通じ、地域の国際化に努める。
【目標5】 みんながともに歩くまち ＜推進体制＞	③ 多様な課題の 解決への取り組み、ソーシャルコスト縮減への貢献	入居者を含む多様なステークホルダーの参画を促し、そこから生まれたつながりを活用しながら、身近な課題・事柄から実践する。

① 万全の相談対応体制

留学生とその家族が、札幌で安全かつ安心な生活を送ることができるよう、引き続き万全の相談対応体制を整えます。必要に応じ、札幌国際プラザが運営を担っている「さっぽろ外国人相談窓口」をはじめ、所属大学・小中学校等の受入機関や医療機関、町内会等の地域団体と連携し、これまでの対応経験を最大限いかせるよう努めます。

② 地域に開かれたセンター

会議室・軽スポーツ室等について、地域住民が安全・安心にご利用いただけるよう努めてまいります。交流ラウンジはどなたでも利用できる場所として、子どもを含む市民にも開放し、留学生との交流の機会を提供します。市民や企業・団体との交流事業については内容の充実を図り、地域の国際交流拠点として、魅力ある地域づくりに貢献してまいります。

③ 多様な課題の解決への取り組み、ソーシャルコスト削減への貢献

複雑・多様化する地域課題や地球環境問題をはじめとしたグローバルな課題の解決に向けた取り組みの一環として、施設の管理運営において消費するあらゆるエネルギーの削減を進めるとともに、食品ロス削減プログラムの実施や、リユース・リサイクルを継続して行ってまいります。

【事業目標】

センター設置目的の達成に向けて、次の3つを事業目標とします。

項 目	内 容
居住満足度の向上	市との連携を密にし、入居者が安心して暮らす生活空間を提供する。居住満足度 <u>90%以上</u> を目標とする。 *居住満足度…入居者アンケートにより施設・居室・備品等をはじめ、相談対応や交流事業等に対する評価を総合して測る
入居率の向上	空室が長期間生じることのないよう、1年を通して大学や関係機関への情報発信に努め、年間入居率 <u>85%以上</u> を目標とする。
市民・企業・団体との交流事業の開催	より多く、より充実した交流機会を提供する。 事業への参加満足度 <u>90%以上</u> を目標とする。 *参加満足度…参加者アンケートにより事業全体に対する評価を測る

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

【基本方針】

札幌市の代行者としての自覚を常に持ち、公平な利用の確保に努めます。

特に、職員ひとりひとりが、日本国憲法、地方自治法、札幌留学生交流センター条例、同施行規則などの関係法令への理解を通じて、利用者に対して不当な利用制限又は不適当な優遇措置をすることのないよう、公平な管理運営を遵守・徹底します。

また、外国人利用者（入居者を含む）への平等利用の確保に当たっては、利用者が関係法令を理解・遵守することが不可欠であるため、利用ルールを多言語で明記するなど、引き続き充実に努めます。

統括責任者は、上記の平等利用の確保に向けて、以下の項目に取り組みます。

取 組	内 容
コンプライアンス研修の実施	・個人情報保護の取扱いに関するもの（生活相談における守秘義務を含む）に関する研修の実施
平等利用の推進	・障がい者差別解消法に関する職員研修の実施 ・札幌圏大学国際交流フォーラム会員校とのネットワークを生かし、入居募集案内の周知先が特定の大学に偏らないよう努める
多言語による利用者への啓発	・利用の際の生活ルール・マナーを中心とした利用者ガイドなどの改善

(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等

【基本方針】

地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に当たっては、札幌市環境マネジメントシステム（EMS）に基づき、下記の実績を踏まえて、今後とも、利用者、関連企業及び団体との情報共有・連携を図り、地球温暖化対策及び環境配慮の推進並びにエネルギー使用量の削減に取り組みます。

【取組内容】

エネルギー使用の適切な管理	札幌グリーン購入ガイドライン準拠
電気、水道、油、ガス等の節約	利用者へ省エネルギーの協力を依頼
居室や共用廊下照明のLED化の検討	環境マネジメントに関する研修実施
ごみの減量及びリサイクル	洗剤等薬品類の環境配慮
環境法令の遵守とその体制の確立	札幌市への管理報告書の提出

【取組実績】

・省エネルギー推進のための手順書の作成

令和6年度中に、センターにおける省エネルギー推進のための手順書を作成し、以来本手順書に基づいた取り組みを行っており、令和8年度も同様に実施してまいります。

・電力消費量の削減

施設内各所の電灯類について、安全上問題がない範囲で消灯したり、入居者へ節電の取組協力を依頼するなど、電力使用量の削減に引き続き取り組んでまいります。

取組の一例として、旅行や帰国などで長期間部屋を不在にする入居者に対し、温水ブレイカーを落とすことを奨励し、深夜電力量の消費を抑えています。

また、令和5年度より、札幌市の電力見える化事業に参画し、事務室内にパルス検出器を設置。センターにおける電気使用の傾向を分析し、より効率的なエネルギー利用の促進・節電の取組を行ってまいります。

・生活用品等のリユース促進

退去・帰国に伴い発生する生活雑貨を、つぎの入居者にリユースするための「TAKE FREE（ご自由にお持ちください）コーナー」を館内に常設。入居者間での不用品リユースはもとより、市民や企業・団体等からの寄贈品も随時提供し、ごみの減量・リユース・リサイクルに貢献しています。

・食品ロス削減

食品ロス削減を目的とした食糧交換コーナーを設置（不定期）し、入居者間で、食べきれないなどで生じた食品・調味料等の交換による食品ロス抑制の取組を行っています。

また令和3年度から市民団体や企業が取り組むフードドライブ事業と連携した食糧支援事業を継続して実施。災害対策備蓄品のローリングストックのため消費期限が近付いている食料品・飲料等も提供しています。

これらの取組の一例として、イオン北海道株式会社が取り組む「フードドライブ」事業との連携に基づく食料品の受入や、農業法人との連携に基づく出荷規格外野菜の受入などがあります。

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

【基本方針】

統括責任者には、公の施設の位置づけと役割を深く理解している、札幌市職員 OB である当財団の事務局長（副理事長事務取扱）を配置します。また、事務局長と同様に、札幌市職員 OB である 企画事業部長に、センター長を兼務させることで、適切な管理・運営の執行に努めます。

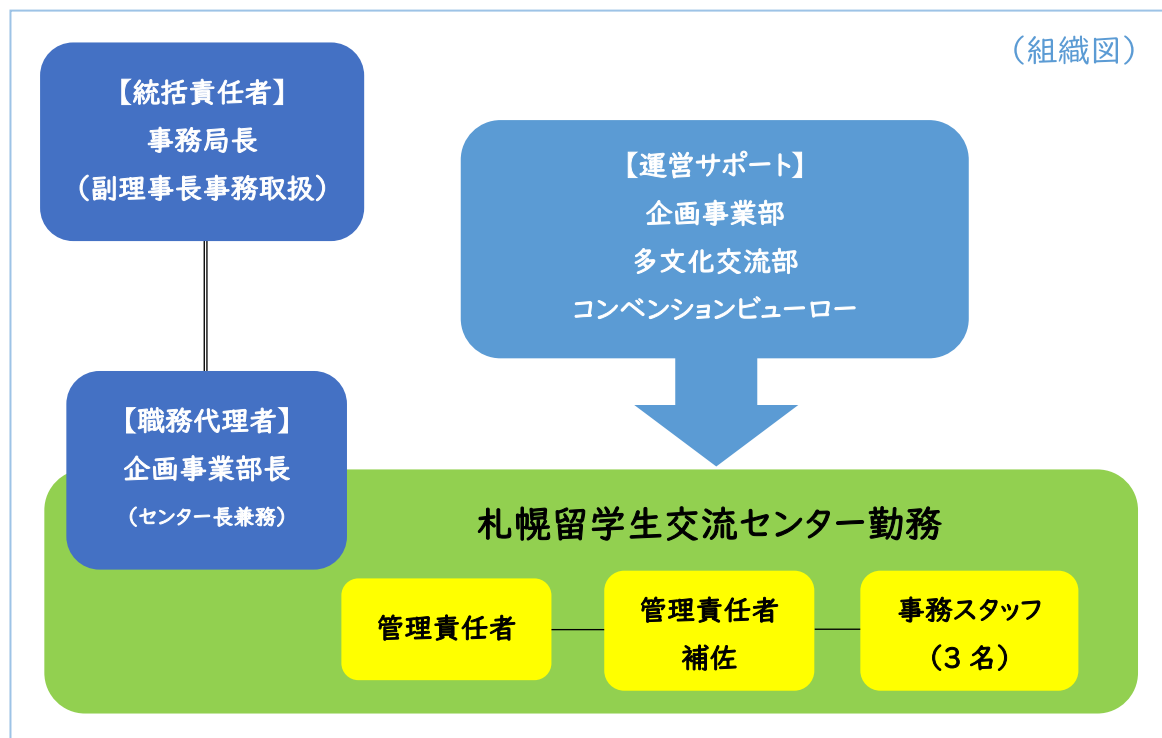
なお、企画事業部長は、1 週当たり、2 日程度、センターで業務を行います。

その下に、現場管理責任者として留学生交流センター管理室長を置き、札幌留学生交流センターの管理運営を行います。

組織編制にあたっては、指揮命令系統を明確にした組織としていますが、必要に応じて、財団の総務部門や事業部門が施設運営のサポートをします。

【組織図】

組織図は次のとおりです。



イ 従事者の確保、配置

(ア) 職員配置計画（業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など）

職員の配置は次のとおりです。留学生への対応や相談体制を万全にするため、外国語対応可能な職員を複数人配置します。

各システムや設備・備品の老朽化が進んでいることから、居室内の設備や備品の管理、修繕対応などに要する時間が増えており、また設備の不具合により週末や深夜に職員が出勤対応する案件も増加傾向にあります。

これらのことを踏まえて、下記の人材配置により、利用者が安全でかつ安心できる居住環境の確保に努めます。

区 分	雇用形態	主 な 業 務 内 容
統括責任者 (事務局長 (副理事長事務取扱))	正規職員 1名	施設管理・運営の総括 札幌市との連絡調整
職務代理人 (企画事業部長 [センター長])	正規職員 1名	統括責任者が欠けた際の職務代理
管理責任者 管理責任者の補佐	正規職員 2名	管理運営に関すること 経理処理の総括に関すること 生活相談の統括に関すること 業務委託に関すること 交流事業の実施に関すること 広報活動に関すること
事務スタッフ	専門員・ 臨時職員 3名	入退去時の居室備品の管理に関すること 入退去時の利用料の計算に関すること 毎月の利用収入の経理処理に関すること 交流事業の企画に関すること RA(レジデント・アシスタント)の活動支援 に関すること 入居者の生活相談に関すること 施設の一般利用の受付に関すること

(1) 職員採用計画

財団として、これまで、多文化共生社会の推進への理解や国際交流に関心がある優れた人材を確保するため、広く人材を募集し、採用しています。今後も、特に多文化共生社会の推進に理解のある人材獲得に向けて努めてまいります。なお、職員採用方法については、次のとおりです。

職 種	募 集 及 び 採 用 方 法
正規職員	ホームページ等で公募し、小論文・書類選考、面接試験にて選考
専門員	ホームページ等で公募し、書類選考、面接試験にて選考

(ウ) 勤務形態・勤務条件

職員の勤務時間は、開館時間に合わせて平日9時から17時45分とします。17時から翌日9時は、警備員を常時1名配置し、職員との連携の下、管理運営業務を行います。

また、職員不在時における不測の事態に備え、業務時間外の利用者からの相談については、警備員からの電話連絡や入居者からのメール等を何時でも受けられる態勢を整備するほか、土日・祝日、年末年始については、24時間体制で警備員を配置いたします。

区 分	平 日	土日・祝日、年末年始
管理責任者	9:00～17:45	—
事務スタッフ	9:00～17:45	—
警備員	17:00～翌日 9:00	9:00～翌日 9:00

ウ 人材育成・研修計画

【基本方針】

施設管理・運営を円滑に行うために必要な専門知識、技術、業務処理能力の向上を目的に、体系的・網羅的に研修を行います。

【研修計画】

職員の研修は、当財団の職員研修計画に基づき次の区分により行います。

区 分	研 修 内 容	実 施 時 期
実務スキル研修	接遇研修、文書事務研修、契約事務研修等	当財団の研修計画に基づき年間を通じて行う
新採用職員研修	新採用職員向けの初任者研修	採用時
OJT	各配属部門におけるそれぞれの業務に即した継続的な教育	随時
能力開発型研修	中堅職員研修、コーチング研修等	6・7月
全職員対象研修	広報、ビジネスコミュニケーション、環境への配慮、防火・防災対策、関係法令・条例・規則等の研修等	当財団の研修計画に基づき年間を通じて行う
実践型研修	会計研修、多文化共生マネージャー養成研修等	随時

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

利用者サービスの水準の維持・向上を図るためには、従事する職員の待遇について、十分な配慮が必要と考えています。

このため、財団として、利用者サービスの水準の維持向上及び雇用の確保を図るため、職員の雇用に関する関係法令を遵守するとともに、労働法や社会保障法などの改正に合わせて、関係規程の改正や新たな制度の導入に積極的に努めてまいります。

さらには、社会保険労務士と顧問契約を結び、適切な助言の下に雇用環境の維持・向上に努めます。

【労働条件に関わる当財団の規程】

名 称	概 要
職員就業規則	職員の就業に関する定め
専門員及び臨時職員の勤務条件に関する取扱い要領	専門員及び臨時職員の勤務時間、給与、勤務条件等に関する定め
在宅勤務規程	育児、介護などで出勤が困難な場合等に在宅勤務を積極的に認めるとの定め
職員給与規程	職員の給与に関する定め
旅費規程	職員の旅費及び費用弁償に関する定め
育児休業等の取扱いに関する規程	職員の育児休業、育児のための時間外勤務の制限・免除、深夜勤務の制限等に関する定め
介護休暇等の取扱いに関する規程	職員の介護休暇、介護のための時間外勤務の制限・深夜勤務の制限等に関する定め
退職金規程	職員の退職金に関する定め
人事評価規程	職員の人事評価実施に関する定め
採用試験実施要綱	職員の採用に係る競争試験に関する定め
再雇用に関する要領	職員の再雇用に関する定め
ハラスメント防止規程	各種ハラスメントに関する通報及び対応に関する定め

【ワーク・ライフ・バランス】

当財団は、平成30年8月に、札幌市から、ワーク・ライフ・バランス及び女性の活躍を実現するため、さまざまな取組を推進する「札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業」の認証を受けています。

また、令和2年度には、クラウド型基幹業務システムを導入するとともにVPNサーバーの導入により、在宅での業務執行可能な環境づくりを実現するとともに、在宅勤務規程も整備し、育児や介護負担を抱える職員も含めて、仕事以外の生活を充実させることができる取組を進めています。

今後も、仕事の質と効率を高め、結果的に短時間で成果をあげることができるよう、取組を強化していきます。

(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

【情報の共有】

利用者のニーズに柔軟に対応するため、組織内の情報共有に努めます。札幌留学生交流センター内における情報共有の他、事務局とも定期的に内部会議を行い、組織全体で情報を共有します。

朝礼の実施	日毎、週単位の業務予定の共有
事務局会議への参加	警備員・清掃員との情報共有

【業務の見直し】

利用者、地域住民及び企業の声を反映したPDCAサイクルによる継続的な業務改善を行い、サービスの充実と利便性の向上を図ります。

また、事故防止については、インシデント事例についても情報共有を図り、見直し、改善を積極的に検討します。

(3) 第三者に対する委託の方針

第三者への委託については、受託者が札幌留学生交流センターの管理運営における市民サービスの向上について配慮するとともに、利用者の安全が十分に確保されることを前提に、札幌市の承認を得て行います。

また、第三者に対する委託は、札幌市の代行者である指定管理者としての責任を、明確な説明と相互の理解の下において行います。

【事業者選定の方法について】

委託契約の事業者選定は指名競争入札によるものとし、市内企業活用の観点から、市内の適切な事業者から指名することとします。

また、札幌市の規程に基づき、受託者の良質な雇用の確保や経費節減に資する業務（清掃業務、警備業務、設備管理業務）については、複数年契約の形態を採用しています。なお、委託業務は次のとおりです。

清掃業務	警備業務
設備管理業務	消防用設備点検業務
受水槽清掃業務	樹木等管理業務
除排雪業務	自家用電気工作物保安管理業務
管理・検針システム保守点検業務	空調・換気自動制御機器保守点検業務
建築設備点検業務	居室清掃業務
カーテン・クリーニング業務	

【労働環境の維持向上に資する契約方針】

清掃業務や警備業務など駐在型の委託業務については、賃金、労働時間、健康診断の実施状況等の情報提供を求めて労働状況を適切に把握し、必要に応じた指導、指示、検査及び確認を行います。

また、すべての委託業務について、業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な監督、指導を行います。

これを実現するため、委託業務の仕様書において報告書類・履行確認方法等を明記し、契約にあたっては双方の指揮監督を行う責任者を明確にします。

(4) 札幌市及び関係機関との連絡調整

【札幌留学生交流センター運営協議会】の設置

札幌市、指定管理者、利用者団体、地元自治会、外部有識者等で構成する札幌留学生交流センター運営協議会を設置し、管理運営業務の状況報告、市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組みについて協議します。

構成員	札幌市、統括責任者、留学生交流センター長、札幌国際プラザ 外国語ボランティアネットワークSKY、豊平第17分区町内会、 北海道大学、札幌大学
開催頻度	年2回（緊急な協議事項が発生した場合は別途開催）
協議会の運営主体	公益財団法人札幌国際プラザ
協議項目	業務報告、運営の問題点や改善の提議、規程・要項等改定時の 概略説明、市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組等

【関係機関との連絡調整】

利用者団体、地元自治会、その他関連する団体、組織、機関等との良好な関係を維持するため、関係機関の一覧表を作成し、必要な関係構築を速やかに行います。また、複合施設となっている札幌国際ユースホステルとも、密に連絡調整を行います。

(5) 財務

【基本方針】

札幌留学生交流センターの安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、業務に関する資金を適切に保管するとともに、他事業との経理区分を明確にし、年度ごとにその収支記録を適切に保管します。

また、財団の処務規程に基づき、毎年度1回以上、内部監査を行います。

さらに、税理士法人との顧問契約により適正な会計処理を担保します。

【現金等の取扱い】

現金等の取扱いは、利用料金収入等の現金等が不適切に取り扱われることのないよう、当財団が定める財務会計規程に基づき、適正に処理します。また、新たに「札幌留学生交流センターにおける現金等の取扱要領」を制定し（令和6年4月1日施行）、経理責任者や取り扱い基準を明確にしました。万一、事故・不祥事等が発生した場合は、事実関係を確認した上、速やかに札幌市へ報告するとともに、必要な対応を行います。

【不祥事の未然防止】

不祥事を未然に防止するため、次の取組を行います。

取 組	内 容
内部監査の実施	年1回以上、事務局による財務の内部監査
不祥事防止のための研修	不祥事等の発生防止に係る研修の実施
職員のサポート体制の確保	職場でのメンタルヘルス対策等による職員の業務遂行のサポート

【関係規程】

当財団が定める現金等の取扱い規程は次のとおりです。

名 称	概 要
財務会計規程	現金取扱、予算・決算、会計帳簿、金銭出納、固定資産管理、物品管理等に関する定め
物品購入・業務委託に関する事務取扱要領	物品購入、修繕及び借受け業務の委託並びに工事請負の事務に関する定め
収入事務取扱要領	収入の手続、収納、整理などの収入事務に関する定め

(6) 苦情対応

【基本方針】

利用者、市民、企業等からの要望や苦情等には、迅速かつ適切に対応するとともに、対応経過等も含めてその結果を札幌市に報告します。

また、対応についての判断ができない場合には、札幌市と相談・協議のうえ、適切に対応します。

対応マニュアルの作成	苦情内容の情報共有
ご意見箱と回答掲示板の設置	札幌市への報告の徹底

(7) 記録・モニタリング・報告・評価**【基本方針】**

管理運営状況については適切に記録を作成し、5年間保存します。また、セルフモニタリングによる自己分析・評価を行い、定期的に業務改善を行います。分析・改善結果は、随時札幌市へ報告します。

【セルフモニタリング】

札幌留学生交流センターの管理運営業務の実施状況などを自ら監視・測定するため、次の方法によりセルフモニタリングを行います。

項 目	概 要
利用者満足度アンケート	年1回の利用者アンケート調査を行い、施設利用に係る満足度を測定するとともに、意見・要望等を把握する
苦情等の整理、分析	苦情や要望はその内容に従い分類し、件数及び内容の傾向等を分析し、分析結果を札幌市及び協議会において報告するとともに施設内に掲示する。
各業務のセルフモニタリング	管理業務等仕様書における各業務の要求水準について、セルフモニタリングを実施する
業務・財務の内部監査	半年に1回程度、チェックリストを用いて業務や財務に関する自己チェックを行い、結果を記録し、改善項目を検討・協議する。

【アンケート目標値】

利用者満足度アンケートの満足度目標値は、館内環境への満足度90%、接遇に関する満足度90%、総合満足度90%とします。

3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(I) 維持管理業務計画

【基本方針】

維持管理の各業務の実施にあたっては、利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上について十分に配慮します。

また、法令の遵守を徹底するとともに、次に掲げる善良なる管理者の注意をもって物件を管理します。

利用者、近隣住民、職員等の安全確保	法令が求める有資格者による作業
施設利用の支障とならない配慮	拾得物の適正な取扱い
利用者に対する業務実施の事前案内	災害、救急に係る迅速で適切な対応

【施設、設備等の維持に関する管理】

項 目	実 施 内 容
清掃業務	・開館日における定期清掃 ・開館時間中の利用者等からの連絡による対応清掃 ・年2回の床清掃（ワックス含む） ・器具取り外しによる年1回の照明清掃及び年2回の換気扇清掃 ・廃棄物の収集、保管・管理、処理
警備業務	・館内の巡視、警報装置作動時の対応等による施設内の秩序維持 ・出入口の開錠・施錠の確認及び鍵の管理 ・開館及び開錠時間、閉館及び施錠時間についての案内 ・施錠時間帯の入出館者記録 ・入居者の緊急時の一次対応（職員や救急隊への連絡等）
施設及び設備の保守点検業務	・外観等の目視点検、作動状況の点検、安全性の確認などの日常点検 ・法令上の点検、検査、調整及び分解整備並びに自主点検などの定期点検 ・消耗部品の交換、軽微な機器の調整などの小規模な修理
修繕	・施設等全般における破損、故障等が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損、故障等が発生すると見込まれる場合の修繕
備品管理	・備品の保守点検、清掃及び修繕等
駐車場管理者との連絡調整	・駐車場管理者である札幌国際ユースホステルとの連絡調整
外構緑地管理	・敷地内の外構、緑地について、美観の保持、利用者の安全、防犯を目的に点検を行い、剪定、除草、病虫害防除、養生、冬囲い等、危険樹木伐採・処理等の適切な維持管理を実施

(2) 防災業務計画

災害及び事故による傷病が発生した場合に、迅速かつ的確な対応ができるよう防災計画を策定します。

毎年度、豊平消防署等と連携し、居住者を対象とした訓練、職員の訓練を実施するほか、職員研修を実施し、災害や事故発生時の外国人対応訓練を実施します。

また、実際に地震・風雪水害の発生した時には、財団内に設置する災害多言語支援センターと連携し、安否確認や多言語での情報提供・相談対応を行います。

【災害発生時の体制】

当財団は札幌市との協定により、災害時に外国人の支援拠点となる「災害多言語支援センター」の役割を担っています。札幌留学生交流センターでは、災害多言語支援センターとの連携もとりながら、下記の項目について取り組みます。

項 目	実 施 内 容
注意情報の発信	予測可能な災害（台風等）についての注意情報発信
災害時の情報提供	災害発生時における入居者及び札幌国際ユースホステル滞在者の安否確認、多言語での情報提供
備蓄整備	災害に備えた予備電力設備の整備、食糧、暖房器具などの備蓄
防災啓発	災害発生時等の多言語対応マニュアル（3ヶ国語）に基づく啓発

【防災訓練・職員研修】

項 目	実 施 内 容
外国人のための防災デーへの参加（秋）	当財団が毎年行っている外国人等を対象とした「外国人のための防災デー」（市民防災センターでの体験等）に参加することで、防災について正しい知識を身に付ける
地域との合同防災訓練（10月）	豊平消防署協力のもと、近隣住民、札幌留学生交流センター及び札幌国際ユースホステル滞在者・職員を対象に、消火器・AED取扱い、人工呼吸、手当等での応急処置訓練などを行う。 また、居住者に対し、火事や地震が起きた際にとるべき行動や、センター内の避難はしご等の位置をレクチャーする。

4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

(I) 留学生等への相談対応業務実施計画

【基本方針】

当財団は、センターの運営に際し、単なるハード面での宿泊施設の提供にとどまらず、札幌で生活するなかで生まれてくる問題や疑問・悩みなどに関する相談対応などソフト面を充実させます。

留学生等からの相談対応については、当財団がこれまで主催・共催・協力した事業を通して培ったネットワークや蓄積してきたノウハウ、さっぽろ外国人相談窓口や札幌市の各部署・関連団体等とのネットワークを活かした対応をすることで、より充実した札幌での生活を提供していきます。

【実施手法の概要】

留学生等が気軽に立ち寄れるよう、事務室内に相談カウンターを設け、多言語対応が可能なスタッフが相談にのります。必要に応じて、相談者の代わりに関係機関に連絡するなどし、問題が解決するまでサポートします。留学生からの申出や相談内容によっては、相談者のプライバシーに配慮し個室で対応します。

相 談 内 容	対 応 方 法
日常生活の相談	多言語パンフレット等の提供 区役所での各種手続きなどのコミュニケーション支援
ビザの更新、結婚、事故、起業などの相談	無料相談会や行政書士など専門家の紹介 札幌出入国在留管理庁とのコミュニケーション支援
教育、子育て、保険医療等の支援	各種団体機関やセミナー等の紹介 さっぽろコミュニティ通訳の派遣 保健センターとのコミュニケーション支援 保育所・小中学校や児童会館との連携 小学校入学者の手続き及び学習支援 入居者への妊婦訪問等の際の通訳手配支援
ボランティア活動の希望者	当財団が運営する外国語ボランティア制度や外国人ボランティア（さっぽろ外国人市民パートナー）制度、コミュニティ通訳制度の紹介

【主なネットワーク団体】

事業内容	ネットワーク団体
ボランティア事業	札幌国際プラザ外国語ボランティア、札幌商工会議所
国際交流事業	在札幌総領事館、領事館などの外国公館等、札幌姉妹都市協会、NPO 団体
国際協力事業	国際協力機構（JICA）、北海道国際交流・協力総合センター（HIECC）、NGO 団体
無料専門家相談会	行政書士、弁護士、税理士、社会保険労務士の団体や個人
生活支援事業（教育）	日本語ボランティアグループ「窓」、札幌子ども日本語クラブ、札幌市教育委員会、豊平小学校、八条中学校、豊園小学校、札幌圏大学国際交流フォーラム
生活支援事業（子育て、保健医療等）	医療通訳ボランティア、札幌市保健所、保健センター、児童会館、豊平まちづくりセンター
その他	豊平地区町内会、豊平警察署

(2) 地域における多文化共生意識醸成業務実施計画

【基本方針】

市民と留学生等との相互交流の機会を提供することにより、多文化共生の促進を目指します。歓迎会や送別会などの際に地域住民との交流の機会を設けるほか、町内会やとよひらまちづくりセンターと連携し、防災、除雪、ゴミ拾い、花植えなどの地域活動へ積極的に参加することで、留学生もまちづくりを担う一員であるということを意識づけます。

また、相互の異文化理解を促進するため、国際交流関係団体と連携するなどして留学生に日本文化を紹介する事業を実施するほか、留学生の出身国の文化を市民に紹介する機会を設けます。

【実施手法の概要】

交流事業を実施する際には、言葉がコミュニケーションの支障にならないよう、必要に応じてスタッフが多言語でサポートします。また、機会毎に参加者のアンケートを実施し、90%の満足度を目標とします。

<事業実績>

事業	実施内容
地域住民との交流事業	・歓迎会（春季・秋季） ・とよひらふれあいまつり運営支援 ・世界探検まつり ・料理交流会 ・日本語ボランティアグループとの交流会 ・地域の大学生との交流イベント 世界探検まつり
地域活動への参加	町内会合同花植え 北海道神宮例大祭山車曳き 地区清掃（ゴミ拾い） 合同防災訓練 合同防災訓練
異文化理解促進事業	近隣小学校との交流事業 留学生のための日本文化体験 留学生文化紹介セミナー （中央図書館と共催） 留学生文化紹介セミナー

(3) 留学生等と企業との交流業務実施計画**【基本方針】**

外国人の就職活動をサポートする企業等と連携し、留学生と企業をつなぐイベントを開催することで、留学生等と企業との交流拠点としての機能を発揮させ、国際社会からの人材、技術の取り込みにつなげます。

【実施手法の概要】

（一財）さっぽろ産業振興財団、北海道アルバイト情報社（ジョブキタ）、及び生活協同組合コープさっぽろ、丸彦渡辺建設株式会社など市内企業、行政書士等と連携し、留学生向けに就職に関する相談会を実施するほか、留学生と企業との交流の機会を設けます。日本語力が十分でない留学生も参加できるよう、通訳を入れて実施します。

機会毎に参加者の満足度を調査し、90%の満足度を目標とします。

<事業実績>

事業	実施内容
企業との 交流会・相談会	    丸彦渡辺建設株式会社の視察・交流イベントの様子

5 施設の利用等に関する業務

(1) 貸館業務計画

【基本方針】

施設運営及び各室の貸し出しについては、平等利用を確保しつつ、札幌留学生交流センター条例、同条例施行規則に基づき、施設の使用承認等に関する業務を適切に行います。

また、健全な経営を継続するため、居室利用の促進および利用率の向上に向けた取組を行います。

【使用承認等に関する業務】

各年度における業務の実施内容は次のとおりです。

条例別表に掲げる施設の使用申込の受付及び使用の承認又は不承認
特別の設備設置及び特殊物件の搬入についての承認又は不承認
使用承認等の条件の変更、施設の使用の停止の命令又は使用承認等の取消し
利用料金の収受事務
利用料金の減額若しくは免除又は還付に関する事務
販売行為等の承認
入館の制限その他施設の秩序維持

【目標利用率】

指定管理期間中の宿泊室の目標年間利用率は85%とします。

目標の実現は、次の項目で述べる利用促進計画を前提としています。

(2) 利用促進計画

【基本方針】

札幌圏の大学や日本語学校等の教育機関及び国際交流団体等とのネットワークを利用し、留学生のみならず大学側が札幌留学生交流センターに求めるニーズを把握し、これに対応することで、札幌留学生交流センターの利用促進を図ります。

【北海道大学との連携】

札幌の学校別留学生数（北海道留学生交流推進協議調査：令和6年11月1日現在）をみると、北海道大学が2,137人で最も多く、全体（2,888人）の約74%を占めており、入居率向上においては北海道大学との連携が必須と言えます。

そのため、他大学等の留学生との公平性を考慮しながら、春期・秋期の新規留学生到着時期に向け、北海道大学の担当部局と緊密に情報交換を行い、入居率向上のため留学生受入の動向や人数等の把握に努めています。

【札幌圏大学国際交流フォーラムとの連携】

札幌国際プラザが事務局を担っている「札幌圏大学国際交流フォーラム（令和8年3月現在、札幌圏の大学・短期大学20校が加盟）」のネットワークを生かし、各大学の留学生受け入れ状況を把握しながら入居募集の周知に努めています。

6 管理業務に付随する業務（施設ホームページのウェブアクセシビリティ確保）について

札幌留学生交流センターの利用案内や実施事業の案内を行うため、施設ホームページの運用を継続します。

施設ホームページは、利用者の利便性を考慮して2か国語対応（日本語・英語）としています。施設ホームページのアクセス件数等のデータは Google Analytics により解析するとともに、問い合わせ先等を掲載し、利用者の立場になってウェブアクセシビリティの確保に努めます。

ホームページ・SNS運用	平成30年度から公式ホームページ、Facebook を継続運用
アクセシビリティ確保策	専門業者からアドバイスを受け、必要な場合は改修・整備を行います。以降、改修の都度、自主点検を行います。
問題発生時の対応方法	速やかに問題発生原因を究明し、対策を講じます

7 札幌市内の企業等の活用について

物品購入の発注先については、地域活性化の視点から「札幌市競争入札参加資格者名簿」の登録事業者から札幌市内企業を中心に選定します。

また、委託業務についても、札幌市内企業の活用を積極的に行っていきます。

このほか、国際交流関係のボランティア団体をはじめとする各種団体との協力により、コミュニティの活性化を図ります。

8 その他

【RA(レジデント・アシスタント)の配置】

留学生が安心して生活できるよう、札幌留学生交流センター内に居住して、留学生の生活支援をする日本人学生の RA(レジデント・アシスタント)を配置します。令和 8 年度は 3 名体制で留学生のサポートや交流促進を図ります。

本活動を通じ、留学生の生活支援のみならず、RA が国際的な視野を広げることにより、国際都市札幌の未来を担う人材の育成に寄与します。

対 象	札幌留学生交流センターに居住可能な日本人大学生等
定 員	4 名程度
資 格	英語、中国語、韓国語等の語学力（日常会話程度以上）
活 動 内 容	留学生の相談対応（管理室と連携） 日常生活のサポート 交流イベントの企画・実施 ミーティングを通じた職員との情報共有

管理に係る収支計画書(様式4-2 令和8年度)

法人・団体名 公益財団法人札幌国際プラザ

	科目	指定管理業務			自主事業			計
		管理費	事業費	小計	〇〇事業	〇〇事業	小計	
収入	指定管理費等	16,411						16,411
	利用料金収入	34,149						34,149
	利用料金収入(実費分)	15,260						15,260
	その他収入	231					0	231
	収入計	66,051			0	0	0	66,051
支出	人件費	736	24,437	25,173			0	25,173
	旅費・交通費		20	20			0	20
	光熱水費		26,215	26,215			0	26,215
	通信運搬費		680	680			0	680
	租税公課		1	1			0	1
	広告宣伝費		0	0			0	0
	保険料		80	80			0	80
	賃借料		122	122			0	122
	修繕費		1,500	1,500			0	1,500
	消耗品費		850	850			0	850
	備品費		0	0			0	0
	印刷製本費		20	20			0	20
	諸謝金		1,200	1,200			0	1,200
	委託費		17,096	17,096			0	17,096
	支払手数料		558	558			0	558
	行政財産目的外使用料		0	0			0	0
	その他(負担金)		103	103			0	103
	支出計	736	72,882	73,618	0	0	0	73,618
利益等	収支				0	0	0	▲ 7,567
	利益還元						0	0
	法人税等							
	当期純利益							▲ 7,567

- ※ それぞれの項欄について、必要に応じて小区分を設定しても構いません。
- ※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。
- ※ 税込みで記載してください(以下、様式4-3から4-5まで同じ)。
- ※ 「利益還元」の項には、利益のうち還元額を記載してください。
- ※ 様式4-3から4-5までにより積算内容を記載してください。

収支計画書の積算根拠(収入)(様式4-3)

1.利用料金収入

単位:千円

区分	単位	利用料金 (単価)	利用回数 (見込み)	収入額 (見込み)	算出根拠等 (料金設定、利用回数設定についての考え方等)
宿泊室 (単身)	室/年	27.6	18	497	年間18室＝旧使用料適用者予定数
		30.8	811	24,979	年間811室＝新使用料適用者想定数
	計		829	25,476	※平均稼働率86%
宿泊室 (世帯)	室/年	35.5	24	852	年間24室＝旧使用料適用者予定数
		39.6	186	7,365	年間186室＝新使用料適用者想定数
	計		210	8,217	※平均稼働率87%
会議室A	午前	1.2	10	12	年間10回＝月1回弱の利用想定。
	午後	1.5	36	54	年間36回＝月3回の利用想定。
	夜間	1.8	12	22	年間12回＝月1回の利用を想定。
	全日	3.6	10	36	年間10回＝月1回弱の利用を想定。
	計		68	124	
会議室B	午前	1.2	24	29	年間24回＝月2回の利用想定。
	午後	1.5	48	72	年間48回＝月4回の利用想定。
	夜間	1.8	12	22	年間12回＝月1回の利用を想定。
	全日	3.6	12	43	年間12回＝月1回の利用を想定。
	計		96	166	
会議室C	午前	1.2	24	29	年間24回＝月2回の利用想定。
	午後	1.5	48	72	年間48回＝月4回の利用想定。
	夜間	1.8	12	22	年間12回＝月1回の利用を想定。
	全日	3.6	12	43	年間12回＝月1回の利用を想定。
	計		96	166	
実費分	年額/人	179.53	85	15,260	見込額:光熱水費の改定料金を考慮
	計		85	15,260	
合計				49,409	

※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。

※ 税込で記載してください。

2.その他の収入

単位:千円

項目	事業名	収入額 (見込み)	摘要
指定管理 業務	指定管理費等(札幌市)	16,411	12,765千円(指定管理費) 829千円(委託費補填)2,817千円(賃金スライド)
	軽スポーツ室目的外使用料徴収業務受託料(札幌市)	231	参考:過年度実績
	指定管理業務収入計	16,642	
自主事業			
	自主事業収入計	0	
合計		16,642	

※ 項目毎に、事業単位で記載してください。

※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。

※ 自主事業において札幌市その他の機関や団体からの補助金の交付を受ける予定がある場合には、「摘要」欄に補助金の交付元名、補助事業名、補助率等を簡潔に記載してください。

収支計算書の積算根拠(支出・物件費)(様式4-5)

単位:千円

1 指定管理業務

科目	支出額(見込み)		摘要
	管理費	事業費	
旅費・交通費	0	20	市内移動交通費(SAPICAチャージ代)
光熱水費	0	26,215	電力料金(通常電力、深夜電力)、ガス料金、水道料金
通信運搬費	0	680	防災電話・事務室電話等回線料、インターネット接続料金、通信連絡用切手代ほか
租税公課	0	1	印紙税
広告宣伝費	0	0	
保険料	0	80	施設賠償責任保険料、行事保険料等
賃借料	0	122	カラー複合機リース料、行事における物品等賃借料
修繕費	0	1,500	消防設備不良箇所改修ほか施設機器・備品等修繕費用
消耗品費	0	850	施設・居室管理に係る消耗品(500)、交流事業消耗品(350)
備品費	0	0	
印刷製本費	0	20	各種事務様式類印刷費
諸謝金	0	1,200	RA謝金(4名分)、交流事業謝金
委託費	0	17,096	設備管理、警備、清掃(日常・定期、居室、カーテンクリーニング、産廃収集運搬、ホームページ整備等)ほか業務委託費
支払手数料	0	558	料金収納サービス利用手数料、NHK受信料、TV配信料、家電リサイクル料
行政財産目的外使用料	0	0	
その他(負担金)	0	103	地区施設負担金、町内会費等
計	0	48,445	

※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。

※ 「摘要」欄には支出見込額の算出根拠を記載してください。

単位:千円

2 自主事業

科目	支出額(見込み)		摘要
	管理費	事業費	
旅費・交通費			
光熱水費			
通信運搬費			
租税公課			
広告宣伝費			
保険料			
賃借料			
修繕費			
消耗品費			
備品費			
印刷製本費			
諸謝金			
委託費			
支払手数料			
行政財産目的外使用料			
その他()			
計	0	0	

※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。

※ 「摘要」欄には支出見込額の算出根拠を記載してください。