

指定管理費評価シート

事業名	札幌留学生交流センター運営管理費	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
開設時期	2000/4/1	延床面積	2714.51㎡(全体5,022.28㎡のうち)
目的	留学生等への宿泊機能提供、市民及び留学生等の相互交流の推進		
事業概要	留学生等への宿泊機能提供、市民及び留学生等との交流の場の提供、貸室事業(会議室)		
主要施設	宿泊室(50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	(公財)日本国際教育支援協会		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
指定単位	施設数: 1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	貸館業務(利用料金制度)、留学生・地域交流事業		
3 評価単位	施設数: 1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 平成28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、「平成28年度管理業務の計画書」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>「平成28年度管理業務の計画書」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、職員に対しては研修等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>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ エネルギー起源二酸化炭素の削減 「さっぽろエコメンバー」会員として「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。</p> <p>▼ 環境配慮の推進 電気の使用量は、きめ細かな温度管理や館生が節約に努めたことから、電気使用量は前年度比約7.0ポイント減を達成した。同様に、上下水道についても同6.4ポイント減となった。ガスについては、昨年度は、ガス単価が下がったため、電気からガスへ使用をシフトし</p>	<p>計画において定めた基本方針に則り、入居者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。</p> <p>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。今年度は、①年度当初の退館者が多かったため、②きめの細かい温度管理設定に努めセン</p>	<p>A B C D</p> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p>

たことから前年比増となったが、今年度は施設管理部門で節約に努め同9.1ポイント減となった。
 ▼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(27℃)・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切り、事業に必要な飲食料品は事務室用冷蔵庫を利用、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、トイレトーパー、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。
 ▼職員の通勤手段として車を使用せず、公共交通機関の利用を促進した。

ター全体で節約に努めたため、電気・ガス・水道使用量は大幅に減少した。今後も新規入居者には掲示やオリエンテーション等により節減を意識付け、会議室・軽スポーツ室利用者には協力依頼を続ける。

▽ 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)

- ・4月 室長会議に代わり協会本部から職員が来訪し、会館の現状と今後の運営等についての研修と意見交換を行った。(室長1名)
- ・7月 札幌入国管理局による「出入国管理制度説明会」に出席、制度や留学生数の推移等を学んだ。(1名)
- ・11月 札幌市主催「EMS(環境マネジメントシステム)研修会」に出席した。(1名)
- ・11月 北海道留学生交流推進協議会主催(事務局：北海道大学)による同協議会総会に出席、文科省職員による「留学生支援事業について」の説明を受けた。(1名)

関係団体主催の研修や説明会に積極的に参加し、留学生政策や国際交流会館の現状及び施設保全等の諸問題について学び、日常の会館管理業務に役立てた。

要求水準を満たした管理がなされている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・月間行事予定をボードに記載し、週の初めには職員間で業務予定を確認し、情報の共有化を図った。
- ・北大借上宿舎の機構区分と札幌区分の入居者が違和感を持たないよう機構分の管理受託者と調整を図った。
- ・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。

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。

要求水準を満たした管理がなされている。

▽ 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)清掃、警備、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については、第三者へ委託を行い、適正な業務が遂行された。

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、定期的保守点検はもちろん、突発的な故障・不具合等に際しても、遅滞なく対応できた。

要求水準を満たした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)

開催回	協議・報告内容
第1回	11月、地域の町内会、教育機関等61団体からなる「豊平区まちづくり連絡会」に出席し、地域で行われている各種事業の情報交換を行った。

留学生の受け入れにあたっては様々な状況変化があったが、関係者の情報交換を密にして適切に対応した。

要求水準を満たした管理がなされている。

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="351 141 534 291">第2回</td> <td data-bbox="534 141 1013 291">・3月、運営協議会メンバーによる「業務運営委員会」を開催、28年度の入居や交流事業の状況等を報告後、会館を取り巻く現状について情報交換を行った。</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="351 291 1013 459"> <p><協議会メンバー></p> <p>指定管理者、札幌市国際部、日本学生支援機構北海道支部、北海道大学国際部国際教務課、札幌大学インターコミュニケーションセンター、(公財)札幌国際プラザ外国語ボランティアネットワークSKY</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="351 459 1013 560"> <p><オブザーバー></p> <p>第2回に「国際ライフパートナー」(28年度から機構分の管理受託)が参加</p> </td> </tr> </table> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>業務遂行においては、本協会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、独立した帳簿及び現金口座により管理している。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>平日・昼間の苦情については、札幌地区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、協会事業部国際交流課や札幌市と相談・協議の上、対応している。</p> <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"> ▼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。 	第2回	・3月、運営協議会メンバーによる「業務運営委員会」を開催、28年度の入居や交流事業の状況等を報告後、会館を取り巻く現状について情報交換を行った。	<p><協議会メンバー></p> <p>指定管理者、札幌市国際部、日本学生支援機構北海道支部、北海道大学国際部国際教務課、札幌大学インターコミュニケーションセンター、(公財)札幌国際プラザ外国語ボランティアネットワークSKY</p>		<p><オブザーバー></p> <p>第2回に「国際ライフパートナー」(28年度から機構分の管理受託)が参加</p>		<p>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。</p> <p>平成28年度館生からの苦情(近隣騒音)が1件あったが、発生元と折衝し騒音検査を速やかに実施して迅速な解決を図った。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、対応を掲示板に掲示した。</p> <p>管理運営事業並びに交流事業について、入居者や施設利用者等の声を反映するよう努めた。</p>	<p>要求水準を満たした管理がなされている。</p> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p>		
第2回	・3月、運営協議会メンバーによる「業務運営委員会」を開催、28年度の入居や交流事業の状況等を報告後、会館を取り巻く現状について情報交換を行った。										
<p><協議会メンバー></p> <p>指定管理者、札幌市国際部、日本学生支援機構北海道支部、北海道大学国際部国際教務課、札幌大学インターコミュニケーションセンター、(公財)札幌国際プラザ外国語ボランティアネットワークSKY</p>											
<p><オブザーバー></p> <p>第2回に「国際ライフパートナー」(28年度から機構分の管理受託)が参加</p>											
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金786円(平成28年10月1日効力発生)を上回る1,100円以上の時給を支給した。 ▼ 施設で働く職員に対し、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。 ▼ 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。 <p>また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼ 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 	<p>各関連法令に基づき、適切な労働環境の維持に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1244 1556 1300 1601">A</td> <td data-bbox="1300 1556 1356 1601">B</td> <td data-bbox="1356 1556 1412 1601">C</td> <td data-bbox="1412 1556 1453 1601">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1244 1601 1453 2072"> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>要求水準を満たした管理がなされている。</p>			
A	B	C	D								
<p>要求水準を満たした管理がなされている。</p>											

	<p>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。</p>						
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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> <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、野外交渉事業の際には、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>▼市民に貸出している会議室の冷房が停止したことから、会議室GHPの冷却ポンプ取替工事を行った。また、居室暖房用の一部配管の腐食が進んだことから工事を実施した。さらにスプリンクラー設備の一部改修も実施した。各居室では、電気温水器の漏電が相次ぎ5台のヒーターを交換し、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>▼備品管理については、経年劣化により世帯居室用と談話コーナーの椅子の張替えを行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼4月及び10月の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・煙道通過及び消火器取扱訓練、AED操作訓練を実施した。</p> <p>訓練終了後の交流会では、札幌市国際部から防災ハンドブックを使って説明を受けた。</p>	<p>関係団体とは日頃から情報交換を密に取り合い、協力体制を確認した。事件等の発生は一件もなかった。</p> <p>緊急性の高いものから修理・試験等を行うと共に、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>概ね計画通り実施できた。10月の地域との合同防災訓練では、近隣住民と共に、多くの新規入居留学生が避難・煙道通過・消火器取扱訓練及びAED操作訓練等を緊張感を持って体験した。訓練後の交流会では、札幌市国際部や豊平警察署員から説明を受けて、さらに防災意識を高めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 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</p> <p>▼留学生を対象とする事業:会館祭り・もちつき交流会(参加者155人、計画160人)、留学生スタディツアー(参加者12人、計画44人)、新入館生歓迎会(2回:参加者113人、計画110人)、館生送別会(参加者45人、計画76人)を実施。</p> <p>▼相互理解を目的とした事業:留学生母国文化紹介セミナー(4回:参加者320人、計画340人)、地域文化体験事業(2回:参加者56人、計画40人)、滝野野外炊事交流(参加者37人、計画80人)、合同防災訓練(参加者130人、計画110人)</p> <p>▼その他町内会・国際交流団体等との連携交流事業(5回:参加者872人、計画800人)を実施。</p>	<p>昨年並みの事業数を実施した。今後共、留学生の生活体験・日本文化理解の促進につながる事業を継続し、また留学生と市民の相互理解が深める事業実施をしている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▼(公財)札幌国際プラザ等の国際交流団体や各大学の国際交流センター等と連携を密にし、お互いの事業案内や発行物の配架に協力し、留学生支援事業の浸透に努めた。</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・冬の交流会について実施協力をした。</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業務</p> <p>▼各種相談については、職員やRA(日本人学生アドバイザー)が速やかに対応して問題なく推移している。 ▼各種国際交流団体と留学生をつなぐプログラムにおいて、可能な範囲で相談に応じた。</p>	<p>関係者間で円滑な連携・協力体制を取ることができ、相互に効果的な情報収集及び提供が出来た。</p> <p>札幌市内外に居住する外国人への支援活動の一環として、日本語指導ボランティアに活動の場を提供し、自主的活動を大いに促した。</p> <p>職員やRAの対応には十分な満足度が示された。また、学業に支障を及ぼさぬ範囲で各国際交流団体の行事参加を促した。</p>	<p>要求水準を満たした管理がなされている。</p> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p>																																																
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="371 1126 991 1563"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">居室 (単身用)</td> <td>件数(件)</td> <td>395</td> <td>374</td> <td>347</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>53</td> <td>-</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>84.4</td> <td>80.0</td> <td>74.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">居室 (世帯用)</td> <td>件数(件)</td> <td>41</td> <td>105</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4</td> <td>-</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>31.1</td> <td>80.0</td> <td>29.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>828</td> <td>720</td> <td>751</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>8217</td> <td>-</td> <td>6,975</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>29.4</td> <td>-</td> <td>27.2</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免(会議室)354件、還付1件</p> <p>▽ 利用促進の取組 居室については、交流事業の都度や会議の都度、センターのPRに努めた。4月と9月に入居者募集ポスターを札幌市近郊の各大学に掲示したほか、10月と1月の2回、市内地下鉄各駅掲示板に入居者募集ポスターを掲出した。</p>			H27実績	H28計画	H28実績	居室 (単身用)	件数(件)	395	374	347	人数(人)	53	-	51	稼働率(%)	84.4	80.0	74.1	居室 (世帯用)	件数(件)	41	105	39	人数(人)	4	-	5	稼働率(%)	31.1	80.0	29.5	会議室	件数(件)	828	720	751	人数(人)	8217	-	6,975	稼働率(%)	29.4	-	27.2	<p>居室の稼働率は、年度当初に期間満了・就職・帰国等で退館者が多く上半期の稼働率は大幅に低下した。PRが功を奏し、下半期は入居希望者が増え、単身用は通年で70%以上の稼働率を確保した。世帯用は以前より入居希望者が少ないため、入居対象を広げることについて札幌市に提案した。札幌市区分は最大4年間の居住が可能であり、勉強に集中できる環境であることを市内・市近郊の大学や関係団体に積極的にPRし、特に世帯用は厳しい状況にはあるが高い入居率の確保を目指したい。会議室の利用率は、12・1・2月の冬期間の利用が低調だったため前年を下回った。引き続き、地元住民の会議やサークル活動等の場として利用されるようサービスを心がける。</p>	<table border="1" data-bbox="1246 1086 1453 1126"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>単身者用居室は入居率の要求水準を満たしているが、世帯用居室の稼働率は大幅に低下し、要求水準を下回った。入居率向上のため、大学等に対して、これまで以上に積極的にPRを行うことが必要である。</p>	A	B	C	D
		H27実績	H28計画	H28実績																																															
居室 (単身用)	件数(件)	395	374	347																																															
	人数(人)	53	-	51																																															
	稼働率(%)	84.4	80.0	74.1																																															
居室 (世帯用)	件数(件)	41	105	39																																															
	人数(人)	4	-	5																																															
	稼働率(%)	31.1	80.0	29.5																																															
会議室	件数(件)	828	720	751																																															
	人数(人)	8217	-	6,975																																															
	稼働率(%)	29.4	-	27.2																																															
A	B	C	D																																																

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>当協会ホームページに入居者募集を定期的に掲載すると共に、国際留学生協会発行「向學新聞」に宿舍情報を提供するなど入居者募集を行った。また、各交流事業終了のつど、実施報告を掲載しPRに努めた。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回からの継続指定のため、引継業務なし</p>	協会ホームページや各種の媒体を通じて、当館の事業を周知した。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p>	A	B	C	D							
A	B	C	D											
2 自主事業その他														
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼個人情報については、適正に取り扱っている。</p> <p>▼情報公開については、請求件数0件であった。</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼清掃、警備、設備管理等の業務の委託及び小規模修繕工事等施設の管理維持に関する業務は、すべて市内の企業に発注した。</p>	<p>細心の注意を払って個人情報保護を図った。今後とも地域との連携を密にしながら、管理運営をしていきたい。</p> <p>市内企業等の活用については、本部一括購入物品等を除いて、100%達成できた。福祉施策への配慮については、今後も引き続き配慮に努めたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p>	A	B	C	D								
A	B	C	D											
3 利用者の満足度														
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="240 1272 352 1406">実施方法</td> <td data-bbox="352 1272 991 1406">会議室利用者は通年、宿泊室利用者は1～2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。3種類のアンケートを合せて197人から回答があった。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 1406 352 2011">結果概要</td> <td data-bbox="352 1406 991 2011"> <p><会議室利用者～回答:26人></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73.1%、同様に利用時間は92.3%、料金支払い方法は65.4%、施設・設備の状況は65.4%の回答であり、概ね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88.5%、サービス全体の評価では、「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて77.0%となっている。</p> <p><入居者～回答:32人></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97.2%、管理室窓口職員の説明は「わかりやすい」も100.0%で、好評を得ている。</p> <p>・会館でのプライバシーやセキュリティの保持は、共に「守られている」、「おおむね守られている」を合せて100.0%であり、安心感をもって生活していると思われる。会館生活における居室内の設備と共有施設の整備についても「快適」、「おおむね快適」を合せて100.0%で高い評価を得ている。</p> </td> </tr> </table>	実施方法	会議室利用者は通年、宿泊室利用者は1～2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。3種類のアンケートを合せて197人から回答があった。	結果概要	<p><会議室利用者～回答:26人></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73.1%、同様に利用時間は92.3%、料金支払い方法は65.4%、施設・設備の状況は65.4%の回答であり、概ね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88.5%、サービス全体の評価では、「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて77.0%となっている。</p> <p><入居者～回答:32人></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97.2%、管理室窓口職員の説明は「わかりやすい」も100.0%で、好評を得ている。</p> <p>・会館でのプライバシーやセキュリティの保持は、共に「守られている」、「おおむね守られている」を合せて100.0%であり、安心感をもって生活していると思われる。会館生活における居室内の設備と共有施設の整備についても「快適」、「おおむね快適」を合せて100.0%で高い評価を得ている。</p>	<p>・会議室は留学生宿舍の2階にあり一定の制限(利用時間延長や音の制限など)があるが、柔軟に対応できるところは要望に応じてサービス向上に努めた。</p> <p>・入居者は、職員の説明、プライバシーやセキュリティ保持、施設状況等で100.0%の高い満足度を示した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>昨年に引き続き、入居者や交流事業参加者の満足度が高い点が評価できる。会議室についても、満足度を高めるべくサービス向上に努めることが必要。</p>	A	B	C	D				
実施方法	会議室利用者は通年、宿泊室利用者は1～2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。3種類のアンケートを合せて197人から回答があった。													
結果概要	<p><会議室利用者～回答:26人></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73.1%、同様に利用時間は92.3%、料金支払い方法は65.4%、施設・設備の状況は65.4%の回答であり、概ね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88.5%、サービス全体の評価では、「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて77.0%となっている。</p> <p><入居者～回答:32人></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97.2%、管理室窓口職員の説明は「わかりやすい」も100.0%で、好評を得ている。</p> <p>・会館でのプライバシーやセキュリティの保持は、共に「守られている」、「おおむね守られている」を合せて100.0%であり、安心感をもって生活していると思われる。会館生活における居室内の設備と共有施設の整備についても「快適」、「おおむね快適」を合せて100.0%で高い評価を得ている。</p>													
A	B	C	D											

	<p><交流事業参加者～回答:97人(セミナー参加者を含む)> ・市民との野外炊事交流と日本文化体験交流事業において、「とても良かった」、「まあまあ良かった」が合わせて100.0%となり、「交流ができた」、「まあまあできた」も92.0%と高い満足度が示された。異文化紹介セミナーにおいては内容が「とても良かった」、「まあまあ良かった」を合わせて83.3%であった。</p>	<p>・野外炊事交流、日本文化体験事業および異文化セミナーの内容においていずれも高い満足感を示されている。留学生との交流が出来たという数値も高く、いずれの事業も実施目的を果たしたと思われる。</p>
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【要望】 利用者からの要望・意見は、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】 館生・会議室及び軽スポーツ室利用者に要望・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>	<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>

4 収支状況

▽ 収支 (千円)					<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
A	B	C	D						
項目	H28計画	H28決算	差	<p>収入は、年度当初の退館者の増から減少し、計画(予算)と比較し全体で18.5ポイントの大幅な減となった。 支出(経費)は、事業に伴う経年劣化に起因する設備等の修繕費の増及び機構所有分の受託業務が終了したことによる人件費の増のため大幅に増加した。 今後も引き続き留学生の確保に努め、利用料金収入の増収を図りながら、計画的な維持管理の向上に努めたい。</p>	<p>収入は計画していた金額に大幅に届かず、支出は計画していた金額を大幅に上回っている。 徹底したコスト削減と、入居料増加策を同時に実施すること等により、収支を改善することが必要である。</p>				
収入	30,096	24,518	▲ 5,578						
指定管理業務収入	12,959	12,959	0						
指定管理費	12,959	12,959	0						
利用料金	16,982	11,409	▲ 5,573						
その他	5	0	▲ 5						
自主事業収入	150	150	0						
支出	30,063	40,176	10,113						
指定管理業務支出	29,913	40,176	10,263						
自主事業支出	150	0	▲ 150						
収入-支出	33	▲ 15,658	▲ 15,691						
利益還元	0	0	0						
法人税等	52	70	18						
純利益	▲ 19	▲ 15,728	▲ 15,709						
<p>▽ 説明</p> <p>収入は、利用料金収入の減収により、計画に対して5,578千円の減となった。 支出は、経費削減に努めたが、人件費・修繕費の増により、計画に対して10,113千円の増となった。</p>									

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持	・健全な財務状況を維持している。	<table border="1"> <tr> <td>適</td> <td>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、行政手続条例及びオンブズマン条例への対応	・要求水準に基づき、適正に対応した。	<table border="1"> <tr> <td>適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適			

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>留学生への良質で快適な住まいの提供とともに、留学生と市民の交流促進に努めた結果、施設設置の目的に沿い、概ね計画どおり業務を遂行したと考える。また、機構区分の管理運営を他の団体がすることになり、効率的かつ一体的な運営管理ができなくなったが、館生にはサービスの低下や差のない運営管理ができた。</p>	<p>来年度は指定期間の最終年度になることから、これまでに蓄積した管理運営のノウハウを生かしながら管理水準の一層の向上と良好な設備管理の維持に努めていく。また、年間平均目標稼働率を80%以上に設定し、札幌市内・周辺の主要な大学や関係団体に募集を強く働きかけて一層の利用促進を図っていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用料金収入が大幅に減少し、支出が大幅に増えたことにより、収支が大幅にマイナスとなっている点が大きな課題であり、思い切った改善策を講じる必要がある。一方、留学生への宿泊施設提供や、市民と留学生との相互交流促進など、施設の目的に関しては、おおむね達成されており、管理運営の点においても良好である点では評価できる。</p>	<p>単身用居室高い入居率を維持しつつ、世帯用居室等の利用者増に向け、PRをこれまで以上に強化する等の対策を講じること。</p>