

# 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
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29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29年度管理業務の計画書」を策定した。	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。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ff9900;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
	A		B	C	D		
▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「平成29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。	要求水準を満たした管理がなされている。						

▽ 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  
「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。
- ▼ 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高かったため、電気の使用量が前年度比約14.2%増、上下水道についても同25.3%増、ガスの使用量は、11.5%減となったが、館生使用分は、54.5%増となっている。一方、施設管理部門の使用量は節約に努め電気使用量が同6.5%減、上下水道が同17.1%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℃:8月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。

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、年度当初から入館者が多く入居率が高かったため、ガスを除いた使用量が大幅に増加した。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した。

要求水準を満たした管理がなされている。

▽ 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)

- ・4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・12月 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。
- ・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)
- ・2月北海道運輸局主催の「訪日外国人旅行者災害対応体制構築に向けた札幌セミナー」に出席した。(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60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。
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、29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。最後に新指定管理者の紹介を行った。
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</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>&lt;オブザーバー&gt;</p> <p>「(公財)札幌国際プラザ」(新指定管理受託者)が参加した。</p>	

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。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

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。

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。

要求水準を満たした管理がなされている。

▽ 要望・苦情対応

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。

平成29年度館生からの苦情はなかった。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。

要求水準を満たした管理がなされている。

▽ 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)

▼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、結果について新指定管理者に引継を行った。

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。

要求水準を満たした管理がなされている。

<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"> <li>▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金810円(平成29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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul> <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"> <li>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。</li> <li>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>	<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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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>(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul> <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"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 8月から12月の長期間大規模改修工事を実施して、外壁補修、屋外防水工事及びガス・ヒートポンプ、暖房ボイラー並びに館生用電気温水機の交換工事を実施した。また、引継にあたり、協会サインの削除・変更やキッチンのワックス剥離、会議室の壁補修を実施する等快適な住環境の維持に努めた。</li> <li>▼ 備品管理については、経年劣化により居室のベッドマットの交換を行った。また、修理可能なパーテーションパネルは修理し、修理不可のパーテーションは交換した。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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ステルと共同実施した。</li> <li>▼ 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。</li> </ul> <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・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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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>				<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																
<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>																			

(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	年度末の引継業務が多忙なため、従来実施している「会館祭り」「送別会」「もちつき大会」を合わせて「さよならパーティー」として実施したため、事業数は減少しているが、概ね昨年並みの事業数を実施した。留学生の生活体験・日本文化理解の促進につながる事業、留学生と市民の相互理解が深める事業を多数実施をした。	A B C D
			<p>▼留学生を対象とする事業:さよならパーティー(参加者56人)、新入館生歓迎会(2回:参加者101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(2回:参加者23人)、地域文化体験事業(2回:参加者63人)、滝野野外炊事交流(参加者60人)、合同防災訓練(参加者135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1018人)を実施。</p> <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、職員が速やかに対応して問題なく推移している。</p> <p>▼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>

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				居室の稼働率は、年度当初から入居率が高く推移し、昨年度に比べて単身、世帯とも大幅に向上した。札幌市区分は最大4年間の居住が可能で、勉学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した。会議室の利用率は、大規模改修工事が長期間にわたったため、稼働率に影響した。	A	B	C	D		
		H28実績	H29計画	H29実績		単身用居室、世帯用居室ともに、昨年度実績を上回る90%超を達成した。要求水準としている稼働率70%を大幅に上回る管理がなされたため、A評価とする。					
		件数(件)	347	374	422						
	居室(単身用)	人数(人)	51	-	66						
		稼働率(%)	74.1	80.0	90.2						
	居室(世帯用)	件数(件)	39	105	65						
		人数(人)	5	-	7						
		稼働率(%)	29.5	80.0	49.2						
	会議室	件数(件)	751	720	641						
		人数(人)	6,975	-	6,621						
		稼働率(%)	27.2	-	25.7						
	▽ 不承認1件、取消し0件、減免(会議室)306件、還付1件										
	▽ 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、5月に、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。									
(6)付随業務	▽ 広報業務	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「向学新聞」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。			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。			A	B	C	D
	▽ 引継ぎ業務	指定管理業務を終了するにあたり、来年度の業務に支障がでないよう早期に引継項目の洗出しやスケジュール表を作成し、計画的かつ円滑に引継業務を行った。			関係団体と調整を図りながら実施した。			要求水準を満たした管理がなされている。			
2 自主事業その他											
	▽ 自主事業	▼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。 ▼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。			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、管理運営をした。			A	B	C	D
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	▼機構入札業務を除く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。			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。			要求水準を満たした管理がなされている。			

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	会議室利用者は通年、宿泊室使用者は1～3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169人から回答があった。				
結果概要	<p>&lt;会議室利用者～回答:36人&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申込・利用方法については「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて86.1%、同様に利用時間は97.2%、料金支払い方法は86.1%、施設・設備の状況は80.5%の回答であり、概ね満足して利用していると思われる。</li> <li>・接客対応については、「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて87.9%、サービス全体の評価では、「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて94.4%となっている。</li> </ul> <p>&lt;入居者～回答:38人&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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97.4%、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。</li> <li>・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94.8%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94.8%で高い評価を得ている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室は留学生宿舎の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。</li> <li>・入居者は、職員の説明、プライバシーやセキュリティ保持、施設状況等で高い満足度を示した。</li> </ul>	<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。</p>		
	<p>&lt;交流事業参加者～回答:95人(セミナー参加者を含む)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民との野外炊事交流と日本文化体験交流事業の両事業において、「とても良かった」、「まあまあ良かった」が合せて100.0%となり、「交流ができた」、「まあまあできた」も野外炊事交流では100.0%、文化体験が90.0%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」を合せて82.6%であった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>			
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、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に要望・意見に対する回答は、事務室内で協議し、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)				A	B	C	D
項目	H29計画	H29決算	差				
収入	29,536	27,719	▲ 1,817	収入は、前年度11,409千円と比較し3,201千円の大幅増となったが、計画(予算)と比較し減となった。 支出は、経年劣化に起因する設備等の修繕費が発生。また、人件費抑制に努めたが大幅な減には至らなかった。 収入は計画していた金額に届かず、支出は計画していた金額を上回っている。大規模改修工事により、会議室の利用料金が得られない時期があったことを考慮しても健全な水準とは認められない。			
指定管理業務収入	29,386	27,569	▲ 1,817				
指定管理費	12,959	12,959	0				
利用料金	16,427	14,610	▲ 1,817				
その他	0	0	0				
自主事業収入	150	150	0				
支出	29,484	34,764	5,280				
指定管理業務支出	29,334	34,764	5,430				
自主事業支出	150	0	▲ 150				
収入-支出	52	▲ 7,045	7,097				
利益還元	0	0	0				
法人税等	52	70	18				
純利益	0	▲ 7,115	▲ 15,728				
▽ 説明							
収入は、利用料金収入の減収により、計画に対して1,817千円の減となった。 支出は、経費削減に努めたが、人件費の増により、計画に対して5,280千円の増となった。							

<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
▽ 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		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
今年度で当センターにおける指定管理業務を終了するが、長期間にわたり留学生への良質で快適な住まいの提供、留学生と市民の交流促進等を積極的に行ってきた結果、館生アンケートも継続して好評価をいただいております。概ね計画どおり業務を遂行できました。 また、今年度は大規模改修工事の実施や来年度の指定管理者や機構との引継業務についても札幌市と調整を図りながら、館生に大きな影響もなく円滑に実施できました。	(指定管理業務を別団体が担うため記載なし)

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
平成29年度において居室の年間稼働率90%超を達成したことは高く評価できる。指定管理期間を満了したが、全期間を通じて大きなトラブルもなく、比較的健全な管理運営を行っていたといえる。	(指定管理業務を別団体が担うため記載なし)